92-01098/

ANNUAL REPORT 1988-89

AIL POSTE

Corporation / Société canadienne des postes

CORPORATE PROFILE

Canada Post delivers on its promise of better service to customers

We are proud of our new corporate symbol, which has been designed to illustrate our firm dedication to better customer service. It is the mark of our commitment to provide efficient movement of mail from originating point to destination, and it evokes the positive impact of technological advances on our mail system. The symbol heralds a new era for Canada Post as an efficient provider of friendly, reliable mail services.

We are Canada Post Corporation – an enterprise of many thousands of employees determined to provide all Canadians with reliable, accessible and affordable postal products and services.

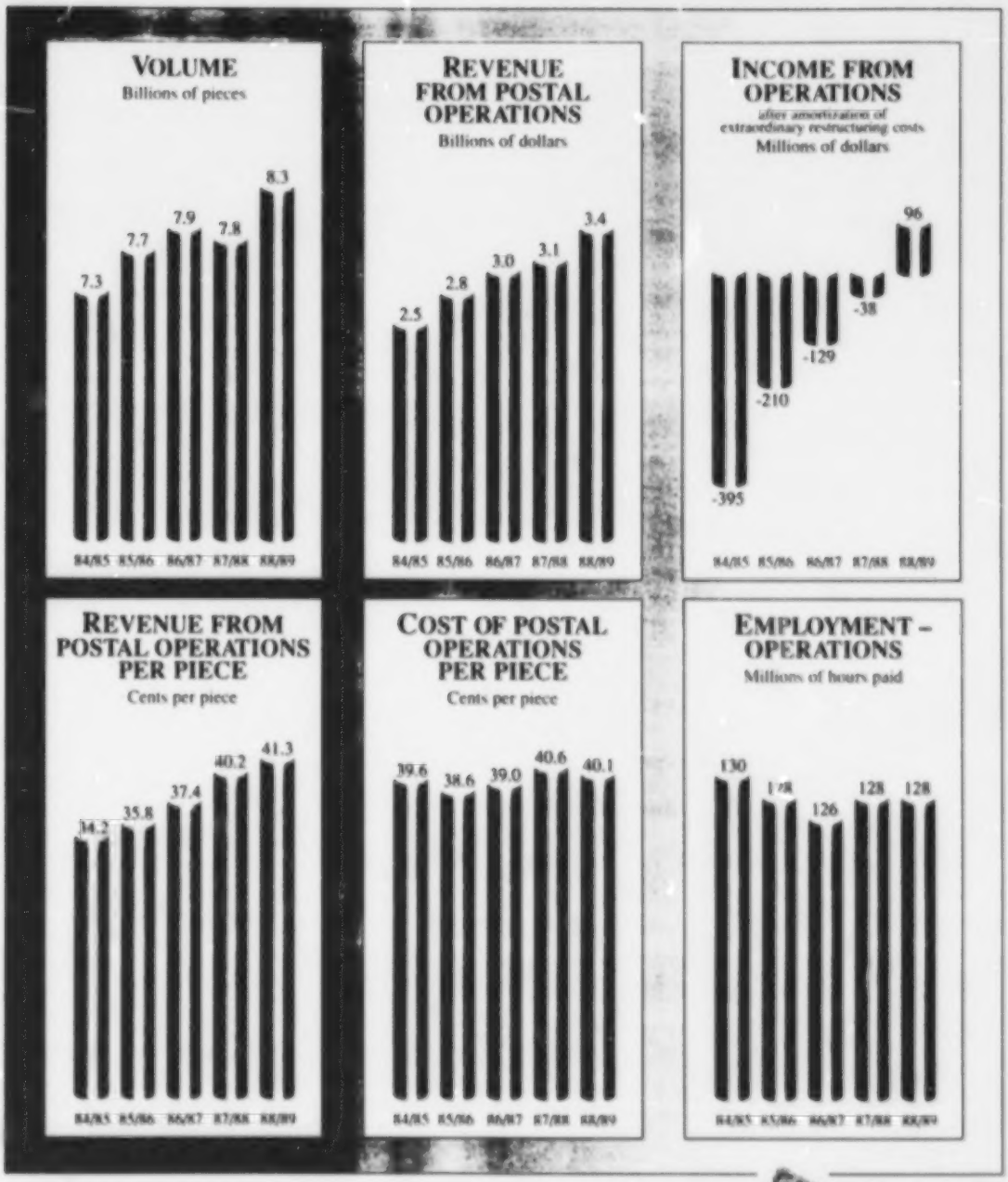
Canada Post is a federal Crown Corporation, responsible for the collection, processing and delivery of more than eight billion messages and parcels annually to more than ten million addresses or points of call in rural and urban Canada. Our products and services are marketed through a network of approximately 15,000 outlets, more than 60 per cent of which are operated by private businesses.

The Corporation employs a workforce of 61,000 full- and part-time employees; provides employment for more than 6,000 casual workers; and operates a network of 29 major mail processing plants and a fleet of more than 5,000 vehicles to move the mail. We are the largest corporate users of transportation services provided by air and overland shipping operations in Canada.

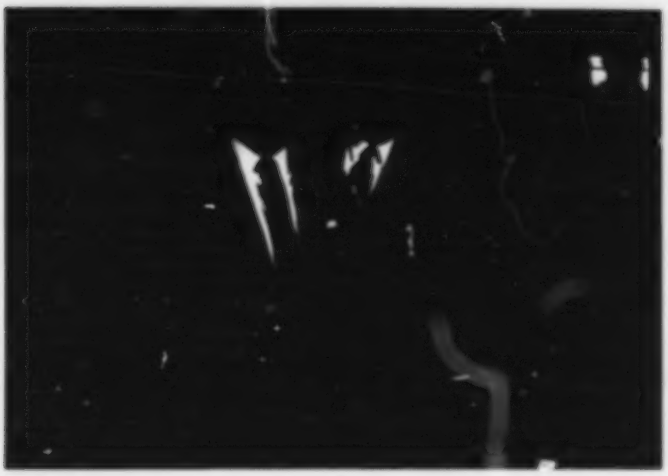
CONTENTS

Highlights	1
Management Overview	2
Our Customers	4
Our Products	6
Our Stamps	8
Our Services and Operations	10
Our People	14
Our Directors and Officers	16
Our Principal Offices	17
Our Financial Performance	18
Five Year Review	32

HIGHLIGHTS



In 1921 Angus Walters became managing owner of the Bluenose, *the exceptional schooner that won numerous racing events including the International Fisherman's Trophy in 1938. After nearly 50 years before the mast, Walters retired from the sea and pursued a successful second career operating a dairy. He died in Lunenburg in 1968.*



Sylvain Cloutier, Chairman of the Board (at right) and Donald H. Lander, President and Chief Executive Officer in the Corporation's new National Control Centre.

To the Minister responsible for Canada Post Corporation:

The year 1988/89 was indeed a significant one for Canada Post. In an environment of constant change, we faced two major challenges: to improve the reliability of our services, thus improving our response to customers' needs; and to become financially self-sufficient.

On both fronts we are pleased to report that we have met our objectives. In improving our products and services, we focussed on three parallel concepts – *reliability*, *accessibility* and *affordability*.

Reliability of our services has been measured independently for the past year by the firm of Clarkson Gordon. Unique in the world, this audit measures the on-time performance of properly prepared letter mail, from point of entry to delivery, and provides a public report on a quarterly basis. Current results for the last quarter of the fiscal year show between 94 and 96 per cent on-time delivery.

We also increased accessibility by substantially expanding our retail network and points of call during the year. This is part of an on-going plan to improve service for both our rural and urban customers.

To achieve affordability, we made certain, for the third year in a row, that postage increases for the basic letter rate were kept at a percentage that is less than inflation.

Financially, Canada Post Corporation became profitable for the first time in over 30 years, achieving income from operations after amortization of extraordinary restructuring costs of $96 million, well in excess of the corporate plan. For the first time, the Corporation has earned a return on equity of 5.9 per cent.

Mail volumes handled grew by 5.9 per cent to 8,268 million pieces which, together with rate action, generated revenue from postal operations of $3,411 million, a growth of 8.7 per cent over last year.

This achievement is significant not only because it is a first, but also because it was accomplished during a period of substantial product and operational restructuring, and despite labour difficulties that occurred during the year.

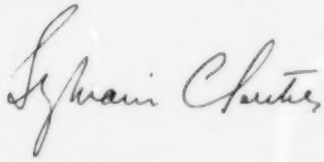
Internationally, Canada Post has become an integral member of the global postal community. In May 1988 we hosted the first meeting of the Directors General of the Conférence européenne des postes et télécommunications ever held outside Europe. Networks formed with the international postal community help strengthen our international service.

Our new corporate identity was introduced in March 1989, signifying a brand new era for the Corporation. It is being used throughout the Corporation on items such as letter boxes, delivery vehicles, signs and printed material. Its stylized design, depicting a mail piece in quick movement, is symbolic of our optimistic view of the future and our commitment to customer service.

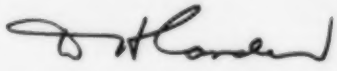
The report that follows describes the many achievements of 1988/89. It is an account of bold actions taken by the Corporation to meet our objectives.

As well, it reflects the dedication of the people of Canada Post. Without the commitment of the men and women who work in our organization, such significant accomplishments would not have been possible.

In the years that follow, we will continue to improve our services and products and, in so doing, provide a superior service that meets the changing needs of all Canadians.



Sylvain Cloutier,
Chairman of the Board



Donald H. Lander,
President and Chief Executive Officer

Canada Post goes to the movies

Canada Post helped sponsor a motion picture to promote stamp collecting. The film, entitled "Tommy Tricker and the Stamp Traveller", was aimed at youth and was shown in theatres and children's hospitals across the country.

Canadian scientists have played an important role in bringing many scientific and technological advances to the world. This stamp commemorates the development of the first practical electron microscope in 1938 by James Hillier and Albert Prebus under the supervision of Dr. Eli Burton at the University of Toronto.

OUR CUSTOMERS

The entire Canadian population, as well as every business and institution in Canada, is served by Canada Post. Consumers generate approximately 20 per cent of the total volume of mail handled by the Corporation, consisting mainly of personal correspondence and payments.

Businesses use the postal service for many different activities, including the distribution of correspondence, invoices, advertisements, publications and products. At present, business generates about 80 per cent of the total mail volume. More than 60 per cent of this is generated by large-volume mailers.

Dedicated to customer service, Canada Post works closely with its major customers to develop products and services that meet specific needs.

Many of Canada Post's product lines offer contract rate structures, which allow us to forecast our processing, transportation and delivery needs with greater accuracy and reflect the customers' commitments on volume, mailing frequency and mail preparation.

The Corporation views the strategy of relating rate and service specifications to customer needs as integral to its goal of providing good value for postage costs.

In the past year, many successes were achieved in various product categories with large-volume customers.

	Per cent increase (decrease)	1988/89	1987/88
Revenue by product (in millions of dollars)			
Letters	7.6%	**1,907**	1,773
Publications	3.2%	**322**	312
Addressed Admail	19.1%	**218**	183
Parcels	9.3%	**305**	279
Special services	5.5%	**251**	238
Total addressed	7.8%	**3,003**	2,785
Unaddressed Admail	18.7%	**165**	139
Total mail	8.3%	**3,168**	2,924
Other	13.0%	**243**	215
Revenue from postal operations	8.7%	**3,411**	3,139
Volume by product (millions of pieces)			
Letters	2.3%	**4,464**	4,365
Publications	(1.3%)	**595**	603
Addressed Admail	14.4%	**1,017**	889
Parcels	(3.5%)	**82**	85
Special services	3.3%	**62**	60
Total addressed	3.6%	**6,220**	6,002
Unaddressed Admail	13.2%	**2,048**	1,809
Total mail	5.9%	**8,268**	7,811

CPC makes forward pass

During the past year, Canada Post became more active in the field of sponsorships. Foremost among these was our association, as a major sponsor, with the Canadian Football League. Successful game-day promotions were held in all CFL cities and were used as an opportunity to build closer ties with customers.

In this stamp, one of a series depicting explorations in the Canadian North, Vilhjalmur Stefansson is shown typically studying the landscape. He found undiscovered land in the Arctic Archipelago and claimed that adopting the native way of life made the North a hospitable place.

Canada Post's resolve to make products and services responsive to customers' needs has been strengthened in the past year. The activities conducted in various product categories have resulted in overall growth of 5.9 per cent over last year.

Letter mail, which constitutes 48.7 per cent of the business volume handled by Canada Post, compared favourably to last year. It increased by 2.3 per cent.

Addressed Admail volumes grew by 14.4 per cent, reflecting increased use by customers of this cost-effective medium.

Unaddressed Admail volumes grew by 13.2 per cent over last year as a result of product improvements – such as less restrictive size and weight limits – that meet the needs of today's advertisers.

New parcel products, to replace traditional first-class and fourth-class parcels, were introduced in early 1989 to stop the erosion of volume and revenue in this product category. A revamped operating system, designed to provide competitive service standards, has received very positive response from large-volume commercial parcel mailers.

Two new parcel products were introduced, Commercial Ground and Commercial Air, to provide customers with top value for their shipping dollar.

Overall, Priority Post Courier/EMS grew by 35.9 per cent compared to last year. Services expanded with the introduction of Pacific Pack and Pacific Envelope convenience products to round out the Corporation's family of prepaid courier products. Canada Post can now meet customers' demand for courier service both domestically and internationally to over 66 countries.

Unlike our competitors in the Canadian courier market, Canada Post offers service to over 10 million Canadian addresses, even in the most remote corners of the country.

Priority Post Courier/EMS volume to the United States grew by over 100 per cent in the number of pieces sent southbound each day. This service is linked with the 'Eagle' network, which is based in the U.S. Postal Service operation at Terre Haute, Indiana, to provide customers with next-day delivery to many major centres in the United States.

Canada Post is making its Intelpost network more accessible to Canadians by placing facsimile machines in postal franchises. Intelpost is a facsimile service that allows cus-

tomers to send and receive messages electronically across Canada and to 63 countries around the world.

Revenue from Canada Post's Volume Electronic Mail (VEM) doubled this year from last year, reflecting the growing awareness and confidence in Canada Post's ability to handle the communications needs of Canadian business. Organizations send their message and their mailing lists electronically to Canada Post. We then produce individual letters and deliver them all across Canada the next day. In this way, customers are spared the expense of purchasing complex sorting machinery, as well as the need for the large floorspace that is required to complete the operation.

PHILATELIC PROGRAM

A major move towards increasing public awareness of the Corporation's philatelic products and services was made last year. Activities were directed to both domestic and international markets.

Canada Post now has seven foreign distributors who serve our philatelic customers in Europe and Asia.

The National Philatelic Centre in Antigonish, Nova Scotia has a customer base of approximately 230,000. These customers purchase, on a standing order basis, each of the stamps and First Day Covers issued each year.

RETAIL ACCESSIBILITY

Strongly committed to increasing consumer accessibility to postal products and services, the Corporation will be increasing the number of outlets by a third over the next few years. This will be done through the modernization of postal outlets as well as the integration of some of these within private businesses.

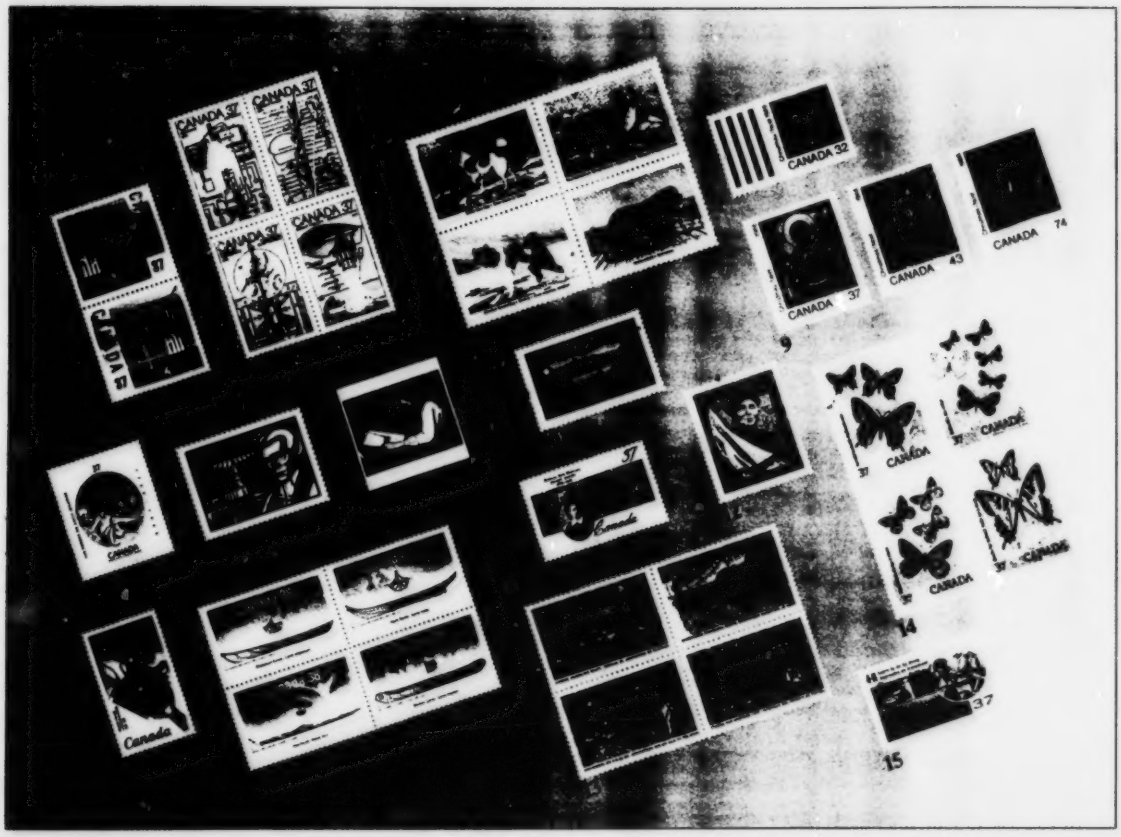
Partnerships with the private sector are designed to complement services provided by the local post office. They also offer products and services in convenient locations and in areas that do not at present have retail postal services. In general, these outlets also offer longer hours of operation.

In recent independent surveys conducted in communities in which new outlets have been opened, more than 90 per cent of customers are satisfied with their retail postal services. Customers indicated that they are particularly satisfied with the increased number of hours in which they can access Canada Post products and services.

Businesses use Volume Electronic Mail (VEM)

Several major daily newspapers have begun to use VEM for billing classified ad customers. VEM has also proven to be a successful communications medium for organizations such as banks, gas and oil companies, airlines, the federal government and several provincial governments.

As part of the Butterflies of Canada *issue, the Canadian Tiger Swallowtails on this stamp symbolize the short-lived but intense joys of summer in Canada. Four such stamps were issued in conjunction with the XVIII International Congress of Entomology held in Vancouver, British Columbia in July 1988.*



Commemorative Stamps

Commemoratives are issued in limited editions, and honour a person, event or place of historic significance. They are Canada Post Corporation's salute to a proud national history and a rich heritage. Usually offered for sale for only six months, they are attractive as collectors' items.

1. **Wildlife and Habitat Conservation**
   Wetlands are depicted, commemorating both the birth of Grey Owl (Archibald Belaney) 1888-1936, and the founding of Ducks Unlimited Canada 1938-1988
   June 1, 1988

2. **Canada Day – Science and Technology**
   Kerosene, Marquis Wheat, Cobalt Cancer Therapy, Electron Microscope
   June 17, 1988

3. **Les Forges du Saint-Maurice (1738-1883)**
   Canada's First Industrial Complex
   August 19, 1988

4. **Charles Inglis – Canada's First Anglican Bishop**
   November 1, 1988

5. **Masterpieces of Canadian Art**
   The Young Reader
   Ozias Leduc
   May 20, 1988

6. **Baseball in Canada (1838-1988)**
   September 14, 1988

7. **Small Crafts – Native Boats**
   Chipewyan Canoe, Haida Canoe, Micmac Birch Bark Canoe, Inuit Kayak
   February 1, 1989

8. **Dogs of Canada**
   Tahltan Bear Dog, Nova Scotia Duck Tolling Retriever, Newfoundland, Canadian Eskimo Dog
   August 26, 1988

9. **Christmas 1988**
   Icons
   October 27, 1988

10. **St. John's Centennial**
    July 22, 1988

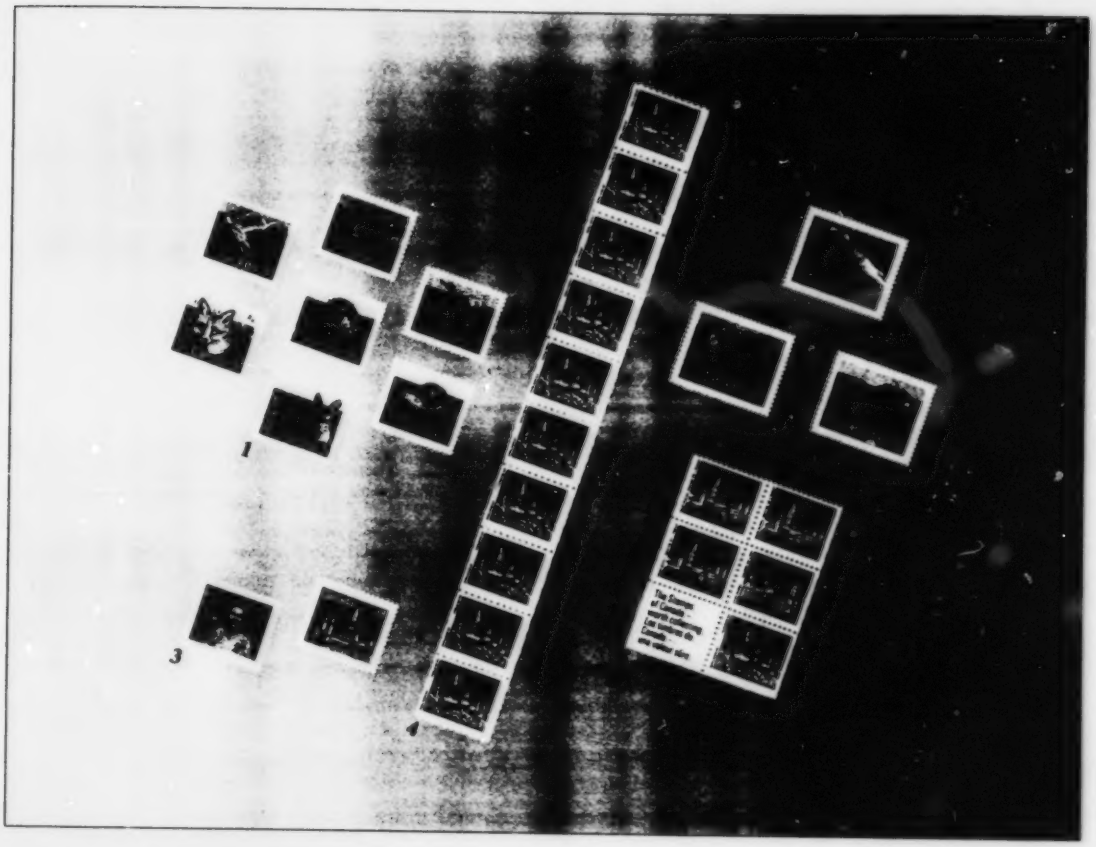
11. **Frances Ann Hopkins – Voyageur Artist**
    November 18, 1988

12. **Angus Walters – Captain of the *Bluenose***
    November 18, 1988

13. **Exploration – The North**
    Sir John Franklin, Matonabbee, Joseph Burr Tyrrell, Vilhjalmur Stefansson
    March 22, 1989

14. **Butterflies of Canada**
    Short-tailed Swallowtail, Northern Blue, Canadian Tiger Swallowtail, Macoun's Arctic
    July 4, 1988

15. **4-H Club**
    August 5, 1988



1. **Low-value Definitives**
   Small Canadian Mammals
   Flying squirrel, porcupine, muskrat, varying hare, red fox, skunk, beaver
   October 3, 1988

2. **New Rate Definitives 1989**
   Canadian Mammals
   Walrus, musk-ox, grizzly bear
   January 18, 1989

3. **New Rate Definitives 1989**
   Queen Elizabeth II, Parliament Buildings
   December 29, 1988

4. **Parliament Roll**
   February 1, 1989

5. **Vending Booklet**
   Parliament Buildings
   (Centre Block, East Block, West Block)
   January 18, 1989

Definitive Stamps

Definitives are regularly issued postage stamps that remain in continuous use for an unspecified period.

On this stamp, a baseball falling into a player's glove and superimposed onto the familiar diamond-shaped playing field marks the joys of baseball in Canada. With a history dating back to 1838, baseball has flourished in Canada and is now supported by our two professional teams.

RELIABLE SERVICE PERFORMANCE

The reliability of Canada Post's service performance was independently audited by the firm of Clarkson Gordon. Though other postal administrations have various performance measurement systems, few have systems that are operated externally and none has independent public reporting on a quarterly basis.

The measurement system developed by Clarkson Gordon assesses our entire postal processing system – from street letter box or postal station to recipient.

Clarkson Gordon's Service Performance Achievement Reports indicate that Canada Post attained the following overall levels of performance for properly prepared, first-class letters during the last quarter of the fiscal year.

- 94 per cent of first-class letters mailed in and destined for the same urban centre were delivered within two business days from the date of mailing.
- 95 per cent of first-class letters mailed between major urban centres within the same province were delivered within three business days from the date of mailing.
- 96 per cent of first-class letters mailed between major urban centres in different provinces were delivered within four business days from the date of mailing.

From mid-November to the end of the year, traffic at Pearson International Airport in Toronto experienced delays due to air traffic control problems. Approximately 30 per cent of first-class letters between major urban centres in different provinces are carried on flights either destined for or originating from this airport. The above 90 per cent service accomplishment reported by Clarkson Gordon for the third quarter was achieved despite the delays at Pearson International.

In December 1988, Canada Post experienced its largest Christmas mail volumes ever. This marked a 4.8 per cent increase over the Christmas period of 1987.

We actively monitor our deliveries to exacting day-of-delivery standards by using the Service Identification System (SIS). With this system, brightly coloured identifiers track mail through the postal network each day, from receipt at processing facilities through to delivery.

SERVICE PERFORMANCE ACHIEVEMENT REPORTS CLARKSON GORDON QUARTERLY STATISTICS – FISCAL 88-89

New sortation centre for NWT

Rankin Inlet in the Northwest Territories acquired its own sortation centre. Mail can now go directly to its destination in the Territories, rather than being routed to southern processing centres and returned to the North.

OPERATIONAL PERFORMANCE

Mail-processing efficiency increased by 6.5 per cent over last year, to 284 pieces of mail processed per hour paid. This continues the steady improvement in mail-processing efficiency of more than 25 per cent since 1982/83.

Continued implementation of sortation strategies, designed to streamline manual operations by minimizing the number of handlings, yielded increased efficiencies during this fiscal year. Existing mechanized capability was enhanced to provide better customer service, and streamlined parcel operations were introduced.

In the Corporation's National Control Centre, progressive technological innovations were implemented, which allowed precise and up-to-the-minute monitoring and control of mail flow on a national scale. The scope of the monitoring includes air and overland transportation schedule changes, weather conditions, progress of large-volume mailings, plant performance, localized labour situations, and other factors that may affect delivery schedules. This continual monitoring allows timely corrective action to be taken.

Canada Post's Track and Trace System enables us to monitor Priority Post Courier/EMS products. It has been improved to permit precise daily analysis of delivery performance. Courier shipments between 25 Canadian

Each stamp in this Christmas series depicts an icon from different traditions of the Eastern Christian Church. The dark rich colours, characteristic of religious images, are complemented by the addition of gold typography that helps to create a Christmas feeling.

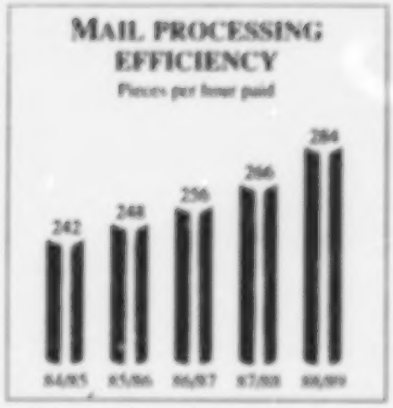
cities are measured electronically for their performance against standards. Daily performance results are calculated for each city-to-city, and an overall national performance figure is established.

Shipments that do not meet the standard are identified and a complete electronic trace history is reported. Problem shipments are analysed by a team of Service Performance and Operational staff in each Division. This team reports on the analyses and takes action to rectify the problems.

AN INTERNATIONAL PRESENCE

During the past year, Canada Post has continued to play a major role in the international postal community. In keeping with our goals for domestic mail, our international network serves to move mail more effectively and to improve service.

The United States is our largest international market and Canada Post is determined to gain a greater share of the courier market to that country. In cooperation with the U.S. Postal Service, we have



undertaken a number of initiatives aimed at improving both north and southbound service.

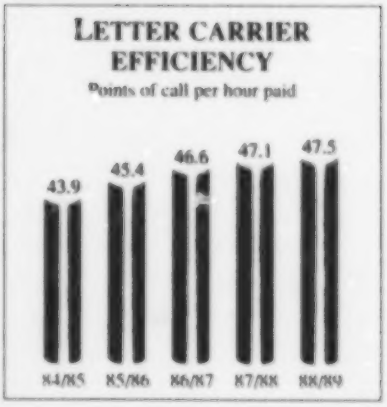
Also, in May 1988, Canada Post hosted the first meeting of the Directors General of the Conférence européenne des postes et télécommunications (CEPT) held outside Europe. As a result of this meeting, along with the United States, Australia and Japan, we joined with our European colleagues to create, in January 1989, an international company whose mandate includes improving operations and the marketing of international products so that customers are given consistent, reliable international service. A related company, EMS, International Post Corporation, is responsible for coordinating the European-North American aspects of the international postal courier service EMS through its Brussels hub.

By adopting common standards for bar codes and numbering systems, postal administrations around the world will capture, as they build their domestic systems, information regarding incoming EMS items. This information is then sorted by computer and transmitted via an electronic mail box to the country of origin. For example, Canada Post customers can presently telephone a Priority Post/EMS Service Centre and be told the date and time that their parcels were delivered in France. Similarly, customers in France can be told when their items were delivered in Canada.

COLLECTION AND DELIVERY

Mail delivery in rural Canada continues to be consolidated through lock box centres, mini-parks and community mail boxes.

On January 3, 1989, a corporate commitment was made to provide free lock box service to qualified urban and rural customers who have had no other means by which to receive their mail. Customers had previously been paying rental on the boxes. From the renewal date of those leases, approximately one million lock box customers, primarily in rural Canada, now receive this form of delivery free of charge, provided it is their only means of receiving mail.



During 1988/89, approximately 200,000 additional points of call were served through community mail boxes.

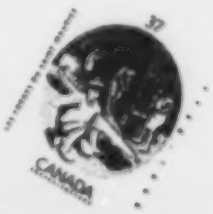
Canada Post has developed and implemented a growth management system to identify and plan postal service to new and expanding residential and commercial areas. This involves meeting with architects, builders and developers, as well as working with municipalities to plan for better postal service.

IMPROVED ATTENDANCE

Continuing efforts to improve absenteeism resulted in a further reduction of days lost, from 14.7 to 13.7 days per employee.

Santa's alive and well at CPC

Thanks to the help of more than 8,000 active and retired employees, letters to Santa from more than 700,000 children from around the world were answered. Writing to Santa at the North Pole, Canada HOH OHO, children from different countries were answered in their own language. Children with special difficulties received special replies.



Illustrated on this stamp is Canada's first industrial complex, Les Forges du Saint-Maurice *near Trois-Rivières, Quebec, having its first successful firing in 1738. The ironworks had, at its peak, a population of 425. Its doors were closed in 1883 with the introduction of a new coke-based iron and steel industry. The site became a National Historic Park in 1973.*

OUR PEOPLE

Over the past year, many activities took place that emphasized the Corporation's commitment to the well-being of all employees.

In recognition of our corporate responsibilities, Canada Post has an active policy for the inclusion of designated groups in our workforce. These include women, aboriginals, visible minorities and persons with disabilities. Canada Post is working towards the goal of hiring from these groups in a manner that is consistent with their proportions in the community. To accomplish this goal, an action program on employment equity was initiated.

Another detailed action program concerns the area of official languages. The objective of the Corporation is to deal with customers in whichever official language they choose, and the same policy applies to communication with employees.

In 1988, we completed organizational levelling and delegation of financial and managerial authorities for all levels of management. The goal was to reduce the number of management levels and to achieve consistency of position titles and organizational structure throughout the Corporation. In addition, decision-making authority has been moved downward with clearly defined accountabilities and authorities.

Canada Post emphasizes the development of careers within the Corporation and provides many opportunities for internal promotion. Many training programs have been initiated to help employees achieve their full potential.

Along with other programs, a Certificate Program in Supervision was developed in conjunction with Humber College in Toronto, specifically to meet the needs of Canada Post and our employees. Offered in nine major centres throughout Canada in English and French, this program was requested by both current and aspiring supervisors.

Because the Corporation is firmly committed to facilitating dialogue with employees, internal communications activities were strengthened. We improved existing publications such as *Performance* and *Manager*, as well as creating a new program, *CPC Today*. It uses print and audio-visual media to keep employees informed of current performance throughout the Corporation. At year end, a print and audio-visual employee report on major programs was delivered to each employee's home.

A new program designed to elicit suggestions for improvements in the Corporation was also initiated this year. Employees have responded with enthusiasm and creativity, as over 3,000 suggestions have been received since May 1988. Of these, over 180 have been adopted and 75 are being tested or prototyped. To date, over $32,000 in cash awards have been distributed to employees who contributed.

Overall, our employees' accomplishments in improving our service are a tribute to them all and they can be justly proud of their contributions.

HEALTH AND SAFETY

Occupational health programs have been instituted to protect, maintain and improve the health of employees and to promote well-being.

The Employee Assistance Program (EAP) was enhanced and stress management workshops for line employees were included in this program.

Employee safety is directly related to the prevention of hazardous work conditions and practices. New control procedures for project notification, safe-work permits, and supervisory surveillance training and inspections are currently underway in our plants. This has already resulted in fewer accidents.

New letter carrier delivery assistance, in the form of mail carts, was introduced nationally in 1988/89. Use of alternative satchels was also expanded. Both of these initiatives were designed to promote safer work methods.

To further underline the Corporation's desire to develop programs that help employees, a more efficient claims management program has been created to speed processing of claims and pension assessments by worker's compensation boards. Liaison with these boards has also been improved to provide delivery of vocational rehabilitation services in a more responsive manner.

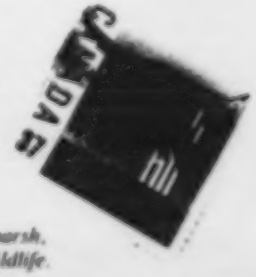
LABOUR RELATIONS

Collective agreements were signed with four separate bargaining agents for nine different collective agreements. Despite strike action by one bargaining agent, overall objectives to provide postal service were met.

In May 1985, Canada Post had applied to the Canada Labour Relations Board (CLRB) for a review of its existing bargaining units under Section 119 of the *Canada Labour Code*. Hearings were held, and in September 1988 the CLRB set out the scope of an Operational Bargaining Unit. This included the incumbents of positions represented by the Letter Carriers Union of Canada (LCUC), the Canadian Union of Postal Workers (CUPW), the Public Service Alliance of Canada (PSAC), and the International Brotherhood of Electrical Workers (IBEW). The CLRB ordered that a vote be taken to determine bargaining unit representation, with the result being amalgamation under CUPW. This allows the Corporation to negotiate with one bargaining agent and removes the artificial barriers that existed previously between operational units.

Heritage Club launched successfully

To recognize retirees and employees with long service records, the Corporation launched the Heritage Club. As of March 1989, over 5,000 active 25-year-service employees and 20,000 retirees have joined, and special events continue across Canada to honour them with club certificates.



Issued on the 50th anniversary of Ducks Unlimited Canada, this stamp draws attention to the need to preserve our environment through conservation of both the wildlife and its habitat. The background is a freshwater marsh, the prime habitat for Canada's wildlife.

OUR DIRECTORS AND OFFICERS

BOARD OF DIRECTORS
on June 1, 1989

Sylvain Cloutier ◆∿
(Ottawa, Ontario)
Chairman of the Board
Canada Post Corporation

Micheline Bouchard
(Saint-Bruno, Quebec)
Vice-President,
Marketing for
North America
DMR Group Inc.

Jackson J. Chernoff ∗
(Trail, British Columbia)
Supervisor
Construction Services
Cominco Engineering
Services Ltd.

Anne Chippendale ◆◇
(Calgary, Alberta)
President, Chippendale
Business Management Ltd.,
Vice-Chairman of the Board
Canada Post Corporation

William P. Dalton
(St. John's, Newfoundland)
Sales Executive

A. Ernest Downs ∗
(Swift Current,
Saskatchewan)
Chartered Accountant
Burroughs, Weber &
Partners

Donald H. Lander ◆◇
(Ottawa, Ontario)
President and Chief
Executive Officer
Canada Post Corporation

Pierre Roy
(Île des Soeurs, Quebec)
Partner
Chartier, Mercure and
Associates Inc.

Daniel J. Scanlan ◆∿
(Toronto, Ontario)
Chairman of the Board
of Directors
Arbor Capital Resources Inc.

Orland Tropea ◇
(Oakville, Ontario)
Retired Deputy Chairman
Bell Canada Enterprises Inc.

Terry E. Yates, F.C.A. ∗
(Hamilton, Ontario)
President
Seray Holdings Ltd.

N. Roger Gauthier
Secretary of the Board
and Corporate Secretary

◆ Member of the Executive Committee
∗ Member of the Audit Committee
∿ Member of the Compensation Committee

OFFICERS OF THE CORPORATION
on June 1, 1989

Sylvain Cloutier
Chairman of the Board

Donald H. Lander
President and Chief
Executive Officer

Leo Blanchette
Vice-President
Operations Support

Georges C. Clermont, Q.C.
Group Vice-President

Harold A. Dunstan
Vice-President
Personnel and
Labour Relations

John A. Fellows
Vice-President
Corporate Development

Kenneth J. Harry
Vice-President and
Chief Financial Officer

William T. Kennedy
Group Vice-President

Henry J. Klassen
Vice-President
Business Planning

Elisabeth C. Krieger
Vice-President
Real Estate

André Maio
Vice-President
Divisional Operations

C. Derrick L. Millar
Corporate Treasurer

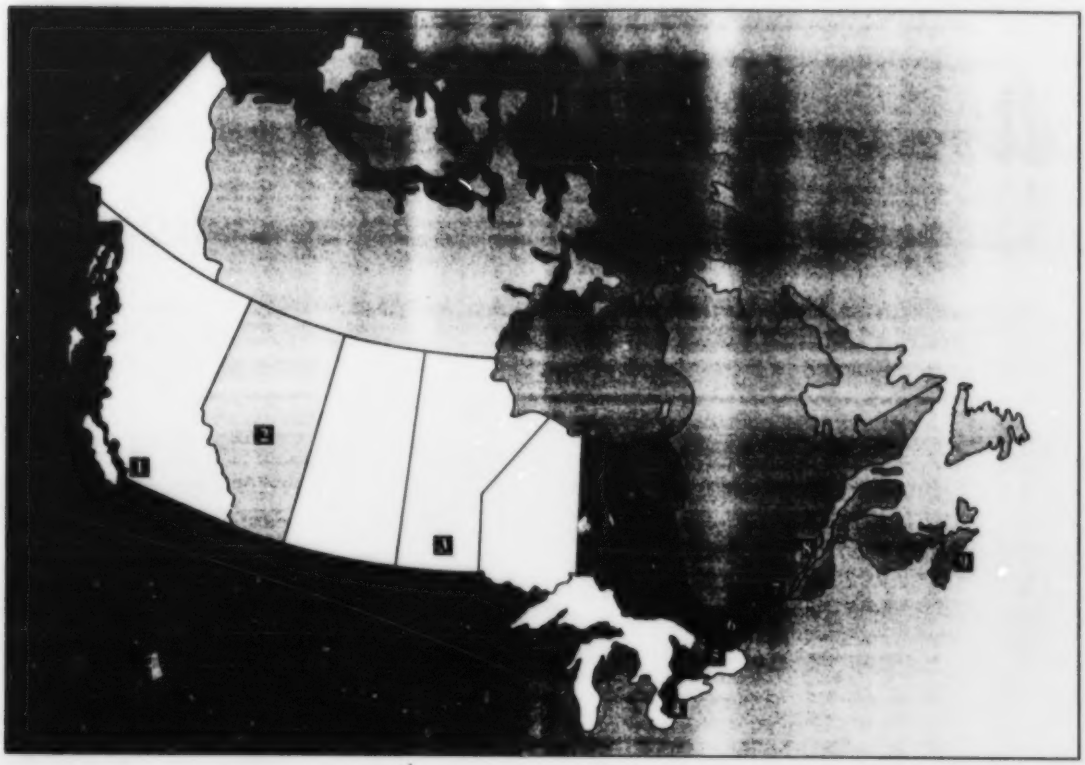
Jacques A. Sincennes
Vice-President
Systems and Engineering

Robert J. Sirois
Vice-President
Marketing and Sales

Don Swanson
Vice-President
Network Management

D. Kenneth Tucker
Vice-President
Information Technology

OUR PRINCIPAL OFFICES



● **HEAD OFFICE**
Confederation Heights
Ottawa, Ontario K1A 0B1

1 PACIFIC DIVISION
1010 Howe Street
Vancouver, British Columbia V6B 4Z3
Michael Gormick
Divisional General Manager

2 FOOTHILLS DIVISION
10020 - 101 A Avenue
Edmonton, Alberta T5J 4J4
Andrew Varjas
Divisional General Manager

3 MID-WEST DIVISION
266 Graham Avenue
Winnipeg, Manitoba R3C 0K0
George Wilton
Divisional General Manager

4 HURON DIVISION
955 Highbury Avenue
London, Ontario N5Y 1A3
Dale Fairbrother
Divisional General Manager

5 YORK DIVISION
7029-20 Bay Street
Toronto, Ontario M5J 1A1
Bob Johnson
Divisional General Manager

6 RIDEAU DIVISION
2733 Lancaster Road
Ottawa, Ontario K1A 0C1
André Donati
Divisional General Manager

7 MONTREAL DIVISION
715 Peel Street
Montreal, Quebec H3C 2H0
Robert Favreau
Divisional General Manager

8 QUEBEC DIVISION
1535 Chemin Ste Foy
Quebec, Quebec G1S 2P0
André Villeneuve
Divisional General Manager

9 ATLANTIC DIVISION
1713 Bedford Row
Halifax, Nova Scotia B3J 2B1
Gerry Roy
Divisional General Manager

on June 1, 1989

Countless young people who live in rural Canada have benefited from membership in the 4-H Club. In a salute to this organization, the scene depicted on this stamp shows a typical rural setting with three young people engaged in a project. Placed at the top of the stamp is the motto of the 4-H Club, "Learn To Do by Doing".

HIGHLIGHTS

Financially, 1988/89 has been a remarkable year for Canada Post. The Corporation moved into a profitable position for the first time since incorporation, earning an income from operations after amortization of extraordinary restructuring costs of $96 million, a return on equity of 5.9 per cent. This improvement of $134 million over the previous year exceeded the Corporation's initial target for the year by $70 million.

This is the first year since incorporation that Canada Post has not had to resort to Government appropriations to fund its operating losses. It represents a major step towards realizing a level of profitability that supports further investment in service improvements and providing a fair return on the equity of Canada.

In recognition of the Corporation's targeted breakeven position in 1988/89, the Corporation was able to borrow $80 million in long-term debt from the Government to assist in financing an increased capital expenditure program. In addition, in mid-year the Government agreed to the withdrawal of corporate funds which had accumulated in the Consolidated Revenue Fund of Canada since incorporation. This enabled Canada Post to expand its cash management operations to include banking arrangements with commercial banks and short-term investments in Canadian money markets.

INCOME FROM POSTAL OPERATIONS

Much of the turnaround in 1988/89 has been accomplished through volume growth and efficiency gains, resulting in an improvement of $128 million in income from postal operations.

Revenue from postal operations rose $272 million to $3,411 million, representing a substantial 8.7 per cent growth over the previous year. Of this amount, $226 million, or 83 per cent, resulted from business growth, mainly associated with volumes from the commercial sector where customer confidence in the Corporation's commitment to reliable service and continued growth in the economy were major factors. Increased postal rates that were implemented on January 1, 1989 accounted for a further $18 million, or 7 per cent. The balance came from other sources.

Cost of postal operations increased $144 million to $3,313 million. The growth in expenses was restricted to 4.5 per cent reflecting management's ongoing efforts to handle increased business volumes more efficiently through constant labour usage and to offset inflationary pressures through continued control over salaries and benefits.

OTHER INCOME AND EXPENSE

During the year, the Corporation earned $60 million of interest on its funds on deposit in the Consolidated Revenue Fund and on its short-term investments. A further $8 million were earned on overdue international settlements.

Fixed asset disposal proceeds of $51 million were received on a number of properties no longer required for the Corporation's postal network. This resulted in a gain on disposal of $29 million.

The amortization of deferred termination benefits of $34 million represents the write-off over 15 years of past service costs which had previously been deferred until the Corporation became financially self-sufficient.

The amortization of extraordinary restructuring costs increased from $8 million in 1987/88 to $58 million in 1988/89. This represents the amortization of the prior year's investment in fundamental changes to the postal system, which are now contributing to improved levels of corporate performance.

FINANCIAL POSITION

Cash from operating activities increased to $317 million from $77 million in the previous year, due largely to the significant improvement in income from operations.

In 1988/89 Canada Post significantly accelerated the level of investment in fixed assets to meet strategic and operating demands. An investment of $244 million was made to replace and upgrade the corporate asset base in order to achieve required efficiencies and improvements in postal operations. These investments included construction and upgrading of mail-processing facilities, further modernization and expansion of the vehicle fleet, continued installation of community mail boxes and expansion of the Corporation's data processing network.

Extraordinary restructuring costs represent continued investment of $124 million in programs to support fundamental changes in the postal system. In order to achieve these changes, significant expenditures were made on strategic initiatives associated with efficiency improvement, product restructuring, retail accessibility and management information systems as well as negotiating contractual flexibility.

In addition, $41 million were segregated for the purpose only of managing cash flows relating to the employee termination benefits liability.

MANAGEMENT'S RESPONSIBILITY FOR FINANCIAL

Management and the Board of Directors are responsible for the financial statements and all other information presented in this annual report in accordance with the Financial Administration Act and regulations. The financial statements have been prepared by management in accordance with generally accepted accounting principles and, where appropriate, include amounts based on management's estimates and judgement.

Management has developed and maintains books of account, records, financial and management control and information systems and management practices. These are designed to provide reasonable assurance as to the reliability of financial information, that assets are safeguarded and controlled, and that transactions are in accordance with the Financial Administration Act and regulations as well as the Canada Post Corporation Act and by-laws of the Corporation. Internal audits are conducted to assess these systems and practices.

The Board of Directors ensures that management fulfills its responsibilities for financial reporting and internal control through the Audit Committee, which is composed of five directors, four of whom are not employees of the Corporation. The Audit Committee meets quarterly to oversee the internal audit activities of the Corporation and at least annually to review and advise the Board of Directors with respect to the financial statements and the auditors' annual report.

The Corporation's external auditors, the Auditor General of Canada and Maheu Noiseux, examine the financial statements and report to the Minister responsible for Canada Post Corporation.

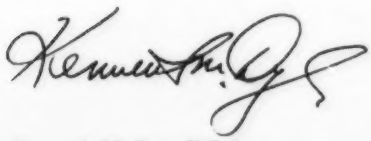
AUDITORS' REPORT

To the Minister responsible for Canada Post Corporation

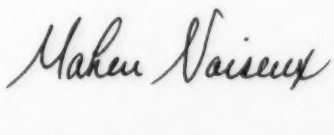
We have examined the balance sheet of Canada Post Corporation as at March 31, 1989 and the statements of equity of Canada, operations and extraordinary restructuring costs and changes in financial position for the year then ended. Our examination was made in accordance with generally accepted auditing standards, and accordingly included such tests and other procedures as we considered necessary in the circumstances.

In our opinion, these financial statements present fairly the financial position of the Corporation as at March 31, 1989 and the results of its operations and the changes in its financial position for the year then ended in accordance with generally accepted accounting principles applied on a basis consistent with that of the preceding year.

Further, in our opinion, the transactions of the Corporation that have come to our notice during our examination of the financial statements have, in all significant respects, been in accordance with Part X of the Financial Administration Act and regulations, the Canada Post Corporation Act and the by-laws of the Corporation.



Kenneth M. Dye, F.C.A.
Auditor General of Canada



Maheu Noiseux
Chartered Accountants

Ottawa, Canada
June 2, 1989

BALANCE SHEET

Canada Post Corporation

March 31 (in thousands of dollars)	1989	1988
ASSETS		
Current assets		
Cash and short-term investments	$ 624,600	$ 603,426
Accounts receivable	77,216	55,700
Prepaid expenses	40,093	46,343
	741,909	**705,469**
Fixed assets (note 3)	**1,649,575**	**1,528,214**
Other assets		
Segregated cash and investments (note 4a)	41,094	–
Deferred employee termination benefits	301,309	391,844
Collection of postal memorabilia (note 5)	1	1
	342,404	**391,845**
	$ 2,733,888	**$ 2,625,528**
LIABILITIES AND EQUITY OF CANADA		
Current liabilities		
Accounts payable and accrued liabilities	$ 270,198	$ 209,715
Salaries and benefits	185,399	187,148
Deferred revenues	167,980	160,106
Outstanding money orders	48,584	64,597
	672,161	**621,566**
Long-term debt (note 6)	**80,000**	**–**
Employee termination benefits (note 4b)	**339,122**	**391,844**
Equity of Canada		
Contributed capital	1,943,425	1,943,425
Accumulated losses from operations	(13,876)	(110,063)
Accumulated extraordinary restructuring costs, recoverable in future postal rates	(286,944)	(221,244)
	1,642,605	**1,612,118**
	$ 2,733,888	**$ 2,625,528**

Contingent liabilities (note 7)

Approved by the Board:

Sylvain Cloutier — Chairman of the Board

A.E. Jones — Member, Audit Committee

STATEMENT OF EQUITY OF CANADA

Canada Post Corporation

Year ended March 31 (in thousands of dollars)	1989	1988
Contributed capital		
At beginning of year	$ 1,943,425	$ 1,739,388
Parliamentary appropriation for capital and extraordinary restructuring costs	–	204,037
At end of year	**1,943,425**	**1,943,425**
Accumulated losses from operations		
At beginning of year	(110,063)	(102,300)
Income (loss) from operations after amortization of extraordinary restructuring costs	96,187	(37,763)
Government funding	–	30,000
At end of year	**(13,876)**	**(110,063)**
Accumulated extraordinary restructuring costs, recoverable in future postal rates		
At beginning of year	(221,244)	(38,748)
Additions during the year	(123,529)	(190,246)
Amortization for the year	57,829	7,750
At end of year	**(286,944)**	**(221,244)**
Equity of Canada	**$ 1,642,605**	**$ 1,612,118**

STATEMENT OF OPERATIONS AND EXTRAORDINARY RESTRUCTURING COSTS

Canada Post Corporation

Year ended March 31 (in thousands of dollars)	1989	1988
Revenue from postal operations		
Postal revenue	$ 3,160,623	$ 2,886,888
Payments on behalf of postal users	250,593	251,593
	3,411,216	**3,138,481**
Cost of postal operations		
Salaries and benefits	2,324,031	2,268,485
Transportation	341,417	331,854
Accommodation	197,395	187,585
Depreciation	100,603	92,925
Other	349,694	287,562
	3,313,140	**3,168,411**
Income (loss) from postal operations	**98,076**	**(29,930)**
Other income		
Interest	68,086	70
Gain (loss) on disposal of fixed assets	29,332	(46)
	97,418	**24**
Other expense		
Interest	7,315	107
Amortization of deferred employee termination benefits	34,163	–
	41,478	**107**
Income (loss) from operations	**154,016**	**(30,013)**
Amortization of extraordinary restructuring costs	**57,829**	**7,750**
Income (loss) from operations after amortization of extraordinary restructuring costs	**$ 96,187**	**$ (37,763)**

Extraordinary restructuring costs, recoverable in future postal rates	**$ 123,529**	**$ 190,246**

STATEMENT OF CHANGES IN FINANCIAL POSITION

Year ended March 31 (in thousands of dollars)	1989	1988
Operating activities		
Income (loss) from operations	$ 154,016	$ (30,013)
Items not requiring cash		
Depreciation	100,603	92,925
(Gain) loss on disposal of fixed assets	(29,332)	46
Amortization of deferred employee termination benefits	34,163	–
Accrued employee termination benefits	22,155	22,180
	281,605	85,138
Government funding	–	30,000
Change in non-cash working capital items	35,329	(38,625)
	316,934	**76,513**
Extraordinary restructuring activities		
Extraordinary restructuring costs, recoverable in future postal rates	**(123,529)**	**(190,246)**
Financing activities		
Long-term debt	80,000	–
Employee termination benefit payments	(18,505)	(22,180)
Parliamentary appropriation for capital and extraordinary restructuring costs	–	204,037
	61,495	**181,857**
Investment activities		
Acquisition of fixed assets	(244,144)	(120,934)
Parliamentary appropriation for special purposes	327	106
Proceeds on disposal of fixed assets	51,185	482
Increase in segregated cash and investments	(41,094)	–
	(233,726)	**(120,346)**
Increase (decrease) in cash and short-term investments	**21,174**	**(52,222)**
Cash and short-term investments at beginning of year	**603,426**	**655,648**
Cash and short-term investments at end of year	**$ 624,600**	**$ 603,426**

1. INCORPORATION

The Corporation was established by the Canada Post Corporation Act on October 16, 1981 to operate a postal service on a self-sustaining financial basis while providing a standard of service that will meet the needs of the people of Canada. The Corporation is a Crown Corporation included in Part I of Schedule III to the Financial Administration Act and is an agent of Her Majesty. The Corporation is exempt from income taxes.

The Canada Post Corporation Act provided that all the property, assets, rights, obligations and liabilities of the Post Office Department be transferred to the Corporation from the Government of Canada.

2. SIGNIFICANT ACCOUNTING POLICIES

These financial statements have been prepared in accordance with generally accepted accounting principles. A summary of the significant accounting policies of the Corporation follows:

(a) Rate regulation

The Canada Post Corporation Act provides that the Corporation may make regulations prescribing rates of postage that are fair and reasonable so as to provide revenue together with any revenue from other sources, sufficient to defray the costs incurred by the Corporation in the conduct of its operations. The Corporation is required to publish each proposed regulation for interested persons to make representations to the Minister responsible for the Corporation, who thereafter submits the regulation to the Governor in Council for consideration and subsequent approval or refusal.

With the approval of the Governor in Council, as rate regulator, the Corporation may include certain costs in its future operating cost base for purposes of establishing postal rates at that time. Such costs are amortized and recovered in future postal rates on the basis specified by the rate regulator.

(b) Fixed assets and depreciation

Land, buildings and equipment transferred from the Government of Canada on October 16, 1981 were recorded at their fair value at that date, determined as follows:

Land	- market value based on existing use
Buildings	- depreciated replacement cost
Plant equipment, vehicles and sales counter and office furniture and equipment	- depreciated replacement cost or original cost less estimated depreciation

The market value of land and the depreciated replacement cost of buildings transferred by the Government of Canada was determined by independent appraisals. Acquisitions subsequent to October 16, 1981 are recorded at cost.

Minor equipment was recorded at estimated depreciated replacement cost at October 16, 1981. Subsequent additions to the base amount are recorded at cost. Replacement of mail bags and lock boxes are expensed as purchased.

Depreciation is provided on the straight-line basis over the estimated useful lives of the following assets:

Buildings	30 and 40 years
Plant equipment	4 to 30 years
Vehicles (other than passenger and light duty commercial)	6 to 10 years
Sales counter and office furniture and equipment	5 to 20 years
Minor equipment – street furniture and monotainers	5 to 15 years

Depreciation is provided on the diminishing balance basis at an annual rate of 30 per cent for all passenger and light duty commercial vehicles.

(c) Employee termination benefits

Employees of the Corporation are entitled to specified termination benefits, calculated at salary levels in effect at the time of termination, as provided under collective agreements and conditions of employment.

The present value of the projected costs of unpaid employee termination benefits, as determined by actuarial valuation, is recorded in the accounts as a long-term liability.

Employee termination benefits accruing to employees for current service are charged to current operations.

With the approval of the rate regulator, the Corporation deferred the costs of unpaid employee termination benefits accruing to employees for service prior to April 1, 1988. Such costs are to be recovered from future postal rates. The deferred costs are amortized and charged to operations over the fifteen-year average remaining service life of employees.

(d) Revenue recognition

Amounts received for which services have not been rendered prior to the end of the year are deferred.

(e) Payments on behalf of postal users

Where Government policy requires the Corporation to provide services to certain postal users at rates less than cost, such as to the publications industry, and for Government free mail, literature for the blind and northern air stage services, the Government of Canada compensates the Corporation for foregone postage revenue from those sources. Payments received are credited to operations in the year to which they relate.

(f) Parliamentary appropriations

Parliamentary appropriations representing Government contributions, if received, are credited to equity of Canada when costs are incurred. However, when capital items are funded under a Government assistance program, the funding is applied to reduce the capital cost. Unexpended amounts are set up as a current liability due to the Government of Canada.

Parliamentary appropriations representing Government funding, if received, are credited to operations in the year to which they relate.

(g) Pension plan

Employees of the Corporation are covered by the Public Service Superannuation Plan administered by the Government of Canada. Under present legislation, contributions made by the Corporation to the Plan are limited to an amount equal to the employees' contributions on account of current service. These contributions, which amounted to $100,198,000 (1988 - $96,085,000), represent the total pension obligations of the Corporation and are charged to operations on a current basis. The Corporation is not required under present legislation to make contributions with respect to actuarial deficiencies of the Public Service Superannuation Account and/or with respect to charges to the Consolidated Revenue Fund for indexation payments under the Supplementary Retirement Benefits Act.

(h) Extraordinary restructuring costs, recoverable in future postal rates

The Corporation has undertaken certain programs which form part of a major restructuring of the current postal system to meet specified operating and service performance standards. The costs of these programs are of an unusual, non-recurring and strategic nature.

With the approval of the rate regulator, these costs are to be recovered in future postal rates and, as such, are amortized on a straight-line basis over the ensuing five years.

Pending the amortization and recovery of such costs in future postal rates, these costs are reflected in the statement of operations and extraordinary restructuring costs as incurred, and are accumulated as a reduction of the equity of Canada.

In the event that the Corporation determines there is no reasonable assurance that particular amounts will be recovered, such unrecoverable costs will be charged to current operations.

(i) Foreign currency translation

Revenues and expenses relating to transactions with foreign postal administrations are translated into Canadian dollars at the exchange rates at the time of transaction. Amounts due to or from foreign postal administrations at the balance sheet date are translated at the then prevailing exchange rates. Gains or losses arising from translation of foreign currencies are included in operations.

3. FIXED ASSETS

(in thousands of dollars)	1989			1988
	Cost or fair value	Accumulated depreciation	Net	Net
Land	$ 238,953	$ –	$ 238,953	$ 241,889
Buildings	1,089,662	274,748	814,914	817,336
Plant equipment	478,318	198,759	279,559	266,043
Vehicles	107,303	52,336	54,967	41,390
Minor equipment				
Mail bags and lock boxes	24,325	–	24,325	24,325
Street furniture and monotainers	113,462	23,726	89,736	56,239
Sales counter and office furniture and equipment	188,580	41,459	147,121	80,992
	$ 2,240,603	**$ 591,028**	**$ 1,649,575**	**$ 1,528,214**

4. EMPLOYEE TERMINATION BENEFITS

(a) Segregated cash and investments

The Corporation has segregated certain cash and investments for the purpose only of managing cash flows relating to the employee termination benefits liability.

(b) Employee termination benefits liability

At the time of incorporation on October 16, 1981, the Corporation assumed the liability related to termination benefits which had accrued to employees of the Post Office Department. In addition, the Corporation recognizes in the accounts the liability for benefits accruing to employees of the Corporation since October 16, 1981. The present value of these projected liabilities at March 31, amounted to:

(in thousands of dollars)	1989	1988
Accumulated to October 16, 1981	$ 181,265	$ 222,937
Accumulated subsequent to October 16, 1981	157,857	168,907
	$ 339,122	**$ 391,844**

5. COLLECTION OF POSTAL MEMORABILIA

During the year, the Corporation entered into an agreement with both the National Archives of Canada and the Canadian Museum of Civilization to operate, administer and maintain a Canadian Postal Archives and a National Postal Museum respectively, containing philatelic material, postal artifacts, a postal library and exhibits that trace the history of the mail and other memorabilia. Since these collections, exhibits and books are not for resale and are of undetermined value, they have been recorded at a nominal amount of $1,000.

6. LONG-TERM DEBT

During the year, the Corporation entered into a ten-year $80 million loan with the Government of Canada. Interest is payable semi-annually at the rate of 9.705% per annum, and the principal will be repaid on April 27, 1998. Interest expense on long-term debt was $7,200,000 (1988 - nil).

7. CONTINGENT LIABILITIES

(a) A complaint has been filed with the Canadian Human Rights Commission, alleging discrimination by the Corporation concerning work of equal value. The Commission's investigation of this complaint is continuing and the outcome is not presently determinable. Settlement, if any, arising from resolution of this matter will be recovered in future postal rates (as determined in accordance with the Canada Post Corporation Act) and/or from the Government of Canada.

(b) Employees are permitted to accumulate unused sick leave. However, such leave entitlements do not vest and are dependent on future illness. The amount of accumulated sick leave entitlements which will become payable cannot reasonably be determined. Sick leave benefits are expensed as paid.

8. LEASE COMMITMENTS

The Corporation occupies certain facilities under operating leases which expire at various dates between 1990 and 2059. The Corporation's future minimum rental payments required under operating leases that have terms in excess of one year, are as follows:

(in thousands of dollars)	
1990	$ 47,192
1991	38,551
1992	30,494
1993	24,144
1994	17,359
1995 to 2059	29,170
	$ 186,910

9. RELATED PARTY TRANSACTIONS

The Corporation had the following transactions with related parties in addition to those disclosed elsewhere in these financial statements.

(a) Property management

The Corporation has a property management arrangement with the Department of Public Works to manage substantially all the Corporation's real property. Operating, maintenance, leasing and other accommodation costs including grants in lieu of taxes, incurred by the Department of Public Works, plus a management fee charged to operations amounted to $186,208,000 (1988 - $181,259,000). Rental income from third parties of $7,116,000 (1988 - $8,129,000) is included in postal revenue. Capital expenditures including a management fee amounted to $32,736,000 (1988 - $33,452,000).

(b) Interest

The Corporation earned interest in the amount of $23,747,000 (1988 - nil) on its balance in the Consolidated Revenue Fund of the Government of Canada.

(c) Other

In the normal course of business, the Corporation enters into various other transactions with the Government of Canada, its agencies and other Crown corporations. These include the provision of postal services, the purchase of air and rail transportation and the receipt of payments on behalf of postal users.

As a result of all the above transactions, the amounts due from and to these parties are $4,725,000 (1988 - $9,759,000) and $101,056,000 (1988 - $102,504,000) respectively.

10. COMPARATIVE FIGURES

Comparative figures have been reclassified to conform with the current year's presentation.

FIVE YEAR REVIEW

Canada Post Corporation

(Amounts in millions of dollars unless otherwise indicated)

	1988/89	1987/88	1986/87	1985/86	1984/85
OPERATIONS					
Revenue from postal operations					
Postal revenue	**3,160**	2,887	2,716	2,533	2,274
Payments on behalf of postal users	**251**	252	254	225	226
	3,411	3,139	2,970	2,758	2,500
Cost of postal operations					
Salaries and benefits	**2,324**	2,268	2,243	2,208	2,120
Transportation	**341**	332	318	307	297
Accommodation	**197**	188	191	136	150
Depreciation	**101**	93	86	80	77
Other	**350**	288	257	236	251
	3,313	3,169	3,095	2,967	2,895
Income (loss) from postal operations	**98**	(30)	(125)	(209)	(395)
Per cent of revenue from postal operations	**2.9%**	(1.0%)	(4.2%)	(7.6%)	(15.8%)
Other income					
Interest	**68**	–	–	–	–
Gain (loss) on disposal of fixed assets	**29**	–	(4)	(1)	–
	97	–	(4)	(1)	–
Other expense					
Interest	**7**	–	–	–	–
Amortization of deferred employee termination benefits	**34**	–	–	–	–
	41	–	–	–	–
Income (loss) from operations	**154**	(30)	(129)	(210)	(395)
Amortization of extraordinary restructuring costs	**58**	8	–	–	–
Income (loss) from operations after amortization of extraordinary restructuring costs	**96**	(38)	(129)	(210)	(395)
Per cent of total revenue	**2.7%**	(1.2%)	(4.4%)	(7.6%)	(15.8%)
BALANCE SHEET					
Assets					
Current	**742**	706	787	661	561
Fixed	**1,650**	1,528	1,501	1,479	1,504
Other	**342**	392	387	358	350
	2,734	2,626	2,675	2,498	2,415
Liabilities and equity					
Current	**672**	622	690	564	464
Long-term debt	**80**	–	–	–	–
Employee termination benefits	**339**	392	387	358	350
Equity	**1,643**	1,612	1,598	1,576	1,601
	2,734	2,626	2,675	2,498	2,415
GOVERNMENT FUNDING					
Operations	**–**	30	129	184	347
Equity	**–**	204	61	1	4
FIXED ASSET ACQUISITIONS					
Land and buildings	**60**	41	42	20	27
Operating equipment	**66**	60	42	23	7
Office and other equipment	**118**	20	31	13	3
	244	121	115	56	37
EXTRAORDINARY RESTRUCTURING COSTS, RECOVERABLE IN FUTURE POSTAL RATES	**124**	190	39	–	–

	1988/89	1987/88	1986/87	1985/86	1984/85
OPERATING DIMENSIONS					
Revenue from postal operations by product					
(millions of dollars)					
Letters	**1,907**	1,773	1,660	1,537	1,431
Publications	**322**	312	303	301	296
Addressed Admail	**218**	183	129	123	104
Parcels	**305**	279	284	255	217
Special services	**251**	238	227	205	163
Total addressed	**3,003**	2,785	2,603	2,421	2,211
Unaddressed Admail	**165**	139	151	145	134
Total mail	**3,168**	2,924	2,754	2,566	2,345
Other	**243**	215	216	192	155
Revenue from postal operations	**3,411**	3,139	2,970	2,758	2,500
Per cent increase	**8.7%**	5.7%	7.7%	10.3%	4.2%
Volume by product					
(millions of pieces)					
Letters	**4,464**	4,365	4,359	4,197	3,955
Publications	**595**	603	606	599	574
Addressed Admail	**1,017**	889	741	655	629
Parcels	**82**	85	94	92	90
Special services	**62**	60	59	56	57
Total addressed	**6,220**	6,002	5,859	5,599	5,305
Unaddressed Admail	**2,048**	1,809	2,079	2,097	2,007
Total mail	**8,268**	7,811	7,938	7,696	7,312
Per cent increase (decrease)	**5.9%**	(1.6%)	3.1%	5.3%	6.7%
Employment – operations					
Millions of hours paid	**128.2**	128.1	126.4	128.1	129.5
Per cent increase (decrease)	**0.1%**	1.3%	(1.3%)	(1.1%)	1.6%
Employee strength					
(at year-end)					
Full-time	**52,193**	53,093	52,760	52,345	54,009
Part-time	**8,945**	9,089	8,880	9,027	8,946
Total	**61,138**	62,182	61,640	61,372	62,955
Per cent increase (decrease)	**(1.7%)**	0.9%	0.4%	(2.5%)	(0.7%)
OPERATING PERFORMANCE					
Efficiency indicators					
Pieces of mail processed per hour paid	**283.7**	266.3	255.5	247.6	241.5
Per cent increase	**6.5%**	4.2%	3.2%	2.5%	4.2%
Letter carrier points of call per hour paid	**47.5**	47.1	46.6	45.4	43.9
Per cent increase	**0.8%**	1.1%	2.6%	3.4%	1.4%
Work stoppages					
Thousands of hours lost	**253.3**	1394.1	9.4	51.9	5.7
Revenue from postal operations per piece (cents)	**41.3**	40.2	37.4	35.8	34.2
Cost of postal operations per piece (cents)	**40.1**	40.6	39.0	38.6	39.6

RAPPORT ANNUEL 1988-89

POSTE MAIL

Société canadienne des postes / Canada Post Corporation

La Société canadienne des postes tient promesse en servant mieux ses clients

Notre nouveau symbole d'entreprise est un objet de fierté : sa conception graphique témoigne d'une ferme volonté de mieux servir nos clients. Il souligne notre engagement à acheminer efficacement le courrier entre son origine et sa destination. Il évoque également les effets positifs du progrès technique sur nos services postaux. Le symbole augure une nouvelle ère pour la Société canadienne des postes en tant que fournisseur de services postaux fiables et accueillants.

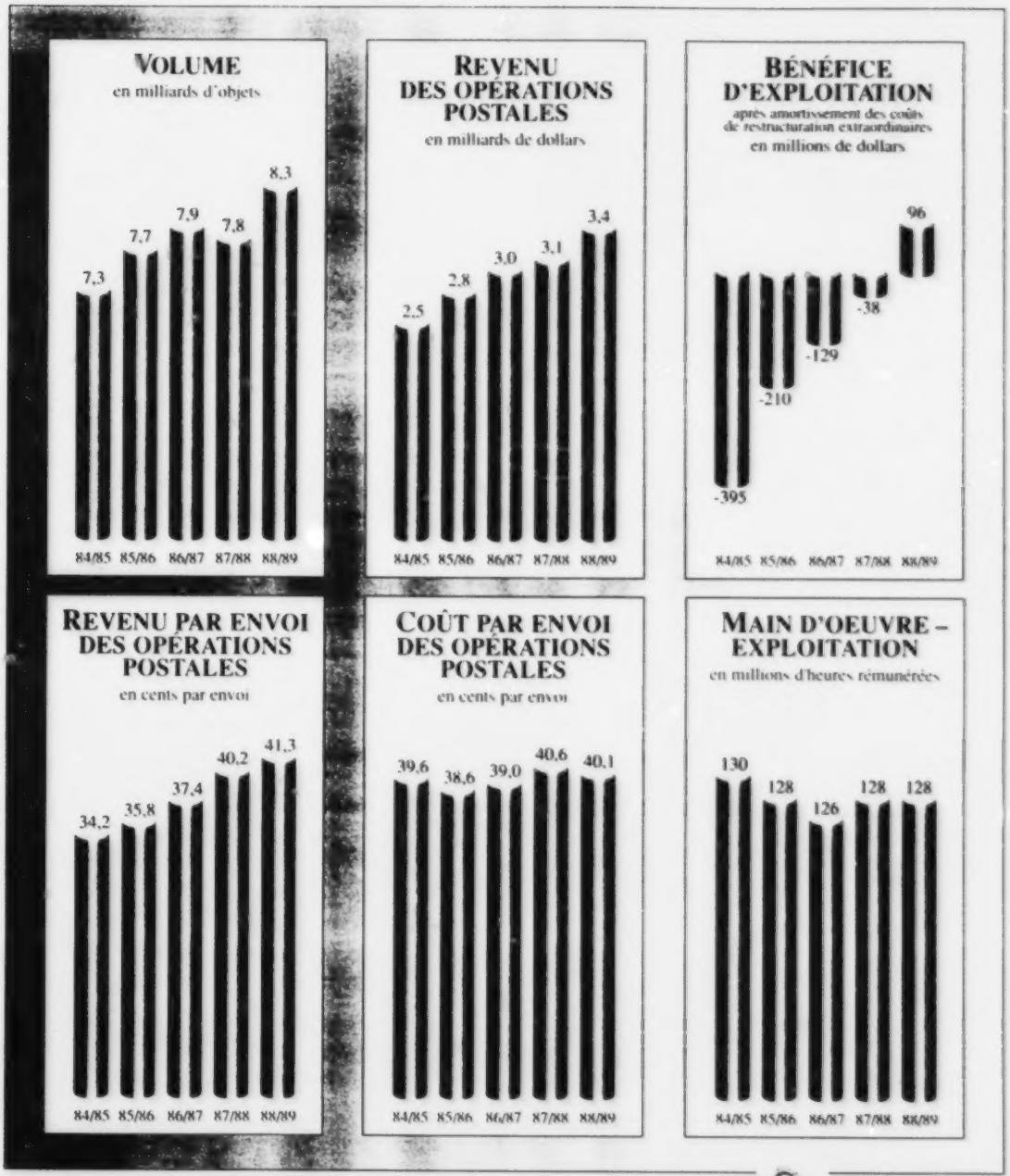
Nous sommes la Société canadienne des postes, une entreprise comprenant plusieurs milliers d'employés. Ensemble, nous sommes déterminés à livrer aux Canadiens des produits et des services postaux fiables, accessibles et abordables.

En tant que société fédérale de la Couronne, nous sommes responsables de lever, traiter et remettre annuellement quelque 8 milliards de documents et colis. Le nombre d'adresses et de points de remise desservis dans les régions rurales et urbaines du Canada dépasse les 10 millions. Nos produits et services sont commercialisés à l'aide d'un réseau reliant quelque 15 000 points de vente dont plus de 60 % sont administrés par des entreprises privées.

La Société compte un effectif de 61 000 employés à plein temps et à temps partiel. Plus de 6 000 employés occasionnels y trouvent également du travail. Nous administrons un réseau de 29 principaux établissements de traitement du courrier ainsi qu'un parc automobile de plus de 5 000 véhicules affectés à l'acheminement. Nous sommes, en outre, l'entreprise canadienne utilisant le plus de services de transport, qu'ils soient terrestres ou aériens.

TABLE DES MATIÈRES

Faits saillants	1
Perspective de la direction	2
Nos clients	4
Nos produits	6
Nos timbres	8
Nos services et notre exploitation	10
Nos gens	14
Nos administrateurs et nos dirigeants	16
Nos bureaux principaux	17
Notre rendement financier	18
Rétrospective de cinq ans	32



En 1921, Angus Walters devint le propriétaire gérant du Bluenose, *un schooner exceptionnel qui a remporté plusieurs prix incluant le Trophée international du pêcheur, en 1938. Après avoir commandé le navire pendant près de 50 ans, Walters quitta la navigation et se tailla avec succès une nouvelle carrière dans l'exploitation laitière. Il s'éteignit à Lunenburg en 1968.*

M. Sylvain Cloutier, président du conseil (à droite) et M. Donald H. Lander, président-directeur général, au nouveau Centre national de contrôle de la Société.

Au ministre responsable de la Société canadienne des postes :

L'année 1988/1989 s'est avérée décisive pour la Société canadienne des postes. Dans un contexte en constante évolution, nous avons dû relever deux principaux défis : améliorer la fiabilité de nos services pour mieux satisfaire nos clients et réaliser notre autonomie financière.

Nous sommes heureux de rapporter que nos objectifs ont été atteints dans chacun de ces domaines. En ce qui concerne l'amélioration de nos produits et services, nous avons mis l'accent, parallèlement, sur les trois principes de *fiabilité*, d'*accessibilité* et de *coûts abordables*.

La fiabilité de nos services a fait l'objet d'une étude indépendante, réalisée par la firme Clarkson Gordon au cours de la dernière année. Cette vérification unique au monde sert à mesurer notre ponctualité dans l'acheminement des lettres dûment préparées entre leur point de dépôt et leur point de remise. Les résultats sont publiés à l'issue de chaque trimestre. Les statistiques les plus récentes, compilées au cours du dernier trimestre de l'année fiscale écoulée, affichent entre 94 % et 96 % de livraisons effectuées à temps.

Nous avons également amélioré l'accessibilité de nos services en augmentant de façon substantielle le nombre des comptoirs postaux et des points de remise desservis. Ce déploiement fait partie d'un programme permanent d'amélioration des services offerts à nos clientèles rurales et urbaines.

Afin de conserver des tarifs abordables, nous nous sommes assurés que l'augmentation des tarifs postaux de base soit maintenue en deça du taux d'inflation, pour une troisième année consécutive.

Sur le plan financier, la Société a connu la rentabilité pour la première fois, depuis plus de 30 ans, avec un bénéfice d'exploitation après amortissement des coûts de restructuration extraordinaires de 96 millions $, dépassant largement l'objectif que s'était fixé l'entreprise. Pour la première fois, la Société a produit un rendement sur capital de 5,9 %.

Au cours de l'année écoulée, le volume de courrier traité par la Société s'est accru de 5,9 %, atteignant les quelque 8 268 millions d'objets de correspondance.

Avec cette augmentation de volume et les nouveaux tarifs, les opérations postales ont généré un revenu brut de 3 411 millions $, soit 8,7 % de plus que l'année précédente.

Outre le fait qu'il s'agisse d'une première, ce résultat est remarquable à plusieurs égards : il fut réalisé dans un contexte de refonte des produits et de l'exploitation, malgré certaines difficultés au chapitre des relations de travail.

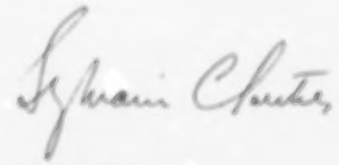
Sur la scène mondiale, la Société canadienne des postes est devenue un membre à part entière de la communauté internationale des postes. En mai 1988, nous avons accueilli la première réunion des directeurs généraux de la Conférence européenne des postes et télécommunications jamais tenue hors d'Europe. Les réseaux formés de concert avec la communauté internationale des postes nous aident à améliorer nos services internationaux.

Nous avons dévoilé notre nouveau symbole d'entreprise en mars 1989, inaugurant ainsi une nouvelle époque pour la Société. Le symbole est largement diffusé au sein de l'organisation : on le retrouve notamment sur les boîtes aux lettres, les véhicules de livraison, les enseignes et les imprimés. Il représente, de façon schématique, un pli de correspondance en mouvement rapide. C'est ainsi que le nouveau symbole représente notre perspective d'avenir optimiste et notre engagement à bien servir nos clients.

Le présent rapport annuel fait état des nombreuses réalisations de 1988/1989. C'est un compte rendu des décisions énergiques prises par la Société, dans le but d'atteindre ses objectifs.

Ce rapport rend également hommage au dévouement des employés de la Société canadienne des postes. Sans la loyauté des hommes et des femmes à l'emploi de la Société, des réalisations d'une telle importance n'auraient jamais été accomplies.

Au cours des années à venir, nous continuerons d'améliorer nos produits et services; ce faisant, nous offrirons des services supérieurs répondant aux besoins changeants de tous les Canadiens.



Sylvain Cloutier
Président du conseil
d'administration

Donald H. Lander
Président-directeur général

La Société canadienne des postes fait du cinéma

Pour la première fois de son histoire, la Société a lancé un film promouvant la philatélie, en collaboration avec un partenaire de l'entreprise privée. Le film Les aventuriers du timbre perdu *s'adresse au public des jeunes. Il a été présenté, partout au pays, dans les salles de cinéma et les hôpitaux pour enfants.*

Les scientifiques canadiens ont livré au monde une foule d'innovations techniques et scientifiques. Ce timbre commémore le développement du premier microscope à électrons pratiquement utilisable, en 1938, par James Hillier et Albert Prebus, sous la surveillance du Dr Eli Burton à l'Université de Toronto.

Nos clients

Chaque citoyen, chaque entreprise et chaque institution du Canada reçoit des services de la Société canadienne des postes. Les consommateurs envoient environ 20 % des objets de correspondance traités par la Société. Il s'agit principalement de correspondance personnelle et de paiements.

Les entreprises utilisent les services postaux à de multiples fins, y compris la distribution de la correspondance, des factures, du matériel publicitaire, des publications et des marchandises. Les entreprises génèrent, à l'heure actuelle, environ 80 % du volume de courrier total. Les gros expéditeurs de courrier comptent pour 60 % du courrier commercial.

Déterminée à fournir de bons services, la Société collabore de près avec ses principaux clients afin de mettre au point des produits et des services répondant à des besoins précis.

Plusieurs produits de la Société sont assortis d'une échelle de tarification applicable aux contrats. Ces échelles de tarifs varient d'après les engagements que prennent nos clients sur le plan du volume, de la fréquence et de la préparation du courrier. Elles nous permettent de mieux prévoir les besoins de traitement, d'acheminement et de livraison.

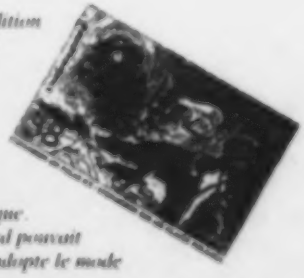
La Société considère qu'une stratégie où les prix et les services sont formulés d'après les besoins des clients répond à l'objectif voulant qu'elle offre des services postaux présentant les meilleurs rapports qualité/prix possible.

Au cours de l'année écoulée, plusieurs familles de produits ont remporté la faveur des grands expéditeurs de courrier.

	Pourcentage d'augmentation (de diminution)	1988/1989	1987/1988
Revenu par produit (en millions de dollars)			
Lettres	7,6 %	**1 907**	1 773
Publications	3,2 %	**322**	312
Médiaposte avec adresse	19,1 %	**218**	183
Colis	9,3 %	**305**	279
Services spéciaux	5,5 %	**251**	238
Total envois adressés	7,8 %	**3 003**	2 785
Médiaposte sans adresse	18,7 %	**165**	139
Envois totaux	8,3 %	**3 168**	2 924
Autres	13,0 %	**243**	215
Revenu des opérations postales	8,7 %	**3 411**	3 139
Volume par produit (millions d'envois)			
Lettres	2,3 %	**4 464**	4 365
Publications	(1,3 %)	**595**	603
Médiaposte avec adresse	14,4 %	**1 017**	889
Colis	(3,5 %)	**82**	85
Services spéciaux	3,3 %	**62**	60
Total envois adressés	3,6 %	**6 220**	6 002
Médiaposte sans adresse	13,2 %	**2 048**	1 809
Envois totaux	5,9 %	**8 268**	7 811

La SCP marque des points

Au cours de la dernière année, la Société canadienne des postes s'est montrée plus active dans le domaine des commandites. Notre principale intervention dans ce domaine fut de nous associer avec la Ligue canadienne de football. Nous avons organisé avec succès des activités promotionnelles se déroulant les mêmes jours que les parties, dans toutes les villes membres de la Ligue. Ces activités nous ont permis de nous rapprocher de nos clients.



Ce timbre fait partie d'une édition décrivant les périples des explorateurs du Grand Nord canadien. Il montre l'explorateur Vilhjalmur Stefansson étudiant le paysage. Stefansson a découvert des territoires vierges dans l'archipel Arctique. Il soutenait que le Grand Nord pouvait se montrer accueillant si on adopte le mode de vie des autochtones.

Au cours de la dernière année, la Société canadienne des postes a raffermi sa volonté de mieux adapter sa gamme de produits et services aux besoins des clients. Les activités ayant trait à diverses catégories de produits ont généré une croissance globale de 5,9 % pendant le dernier exercice.

Le courrier de première classe, qui compte pour 48,7 % des volumes de la Société, a connu des résultats qui se comparent avantageusement aux chiffres de l'année antérieure. Les volumes attribuables à ce service ont augmenté de 2,3 %.

La Mediaposte avec adresse s'est accrue de 14,4 %. Ce résultat indique que nos clients utilisent davantage ce média publicitaire économique.

La Mediaposte sans adresse s'est accrue de 13,2 %, l'an dernier, à la suite de l'amélioration des produits. Les changements effectués dans le but de mieux répondre aux besoins des annonceurs comprennent un élargissement des limites de poids et de format admissibles.

Nous avons lancé une nouvelle gamme de colis, au début de 1989, afin de remplacer les colis de première et de quatrième classe traditionnels. Ce lancement avait également pour objectif d'empêcher l'érosion de nos revenus et volumes d'activités dans le domaine des colis. Les grands expéditeurs de courrier ont très bien réagi à cette amélioration du système. Celui-ci répond à des normes de service concurrentielles.

Deux nouveaux produits ont vu le jour : le Colis commercial de surface et le Colis commercial aérien. Ces produits offrent aux clients un rapport qualité/prix supérieur.

Les Messageries Poste prioritaire/EMS ont connu, dans l'ensemble, une croissance de 35,9 % en comparaison avec l'année précédente. La gamme de services s'est élargie avec le lancement de Lettre Pacifique et d'Enveloppe Pacifique. Ces produits commodes complètent notre gamme de produits de messagerie payés d'avance. La Société canadienne des postes peut maintenant satisfaire les clients à la recherche d'un service de messagerie couvrant le Canada et plus de 66 pays.

La Société canadienne des postes se démarque des concurrents, sur le marché canadien des services de messagerie, par le fait qu'elle livre à plus de 10 millions d'adresses canadiennes, incluant les endroits les moins accessibles au pays.

Le volume de Messageries Poste prioritaire/EMS envoyé, chaque jour, aux États-Unis s'est accru de 100 % quant au nombre d'objets expédiés. Ce type de courrier emprunte le réseau *Eagle*, dont le noeud se trouve au centre de courrier accéléré de l'*U.S. Postal Service*, établi à Terre-Haute en Indiana. Cette disposition permet de livrer le courrier dès le jour suivant dans plusieurs grands centres américains.

La Société canadienne des postes facilite l'accès à son réseau Intelpost en installant des télécopieurs dans

des comptoirs postaux faisant l'objet de franchises. Intelpost est un service de télécopie permettant à nos clients d'échanger du courrier par voie électronique avec l'ensemble du Canada et plus de 63 autres pays.

Les revenus du service de Courrier électronique en nombre (CEN) ont doublé, en l'espace d'un an. Cette augmentation témoigne d'une réputation et d'une confiance accrues, parmi les milieux d'affaires canadiens. Les organisations nous envoient leurs messages et les listes des destinataires par voie électronique. Nous produisons alors les messages et nous les distribuons dans tout le Canada dès le lendemain. Les clients évitent ainsi d'assumer le coût d'achat d'un équipement de tri complexe. Ils économisent également au chapitre de l'espace volumineux occupé par de telles installations.

PROGRAMME PHILATÉLIQUE

La Société canadienne des postes a posé, l'an dernier, des gestes importants afin de mieux sensibiliser le public à ses produits et services philatéliques. Nos actions visaient à la fois les marchés canadien et international.

La Société compte maintenant sept distributeurs étrangers de produits philatéliques. Ils servent nos clients philatélistes d'Asie et d'Europe.

Le Centre national de philatélie, situé à Antigonish en Nouvelle-Écosse, sert une clientèle régulière de quelque 230 000 comptes. En vertu de commandes permanentes, ces clients achètent chacun des timbres commémoratifs et des plis Premier jour officiel émis annuellement par la Société.

ACCESSIBILITÉ DES SERVICES AU DÉTAIL

Résolue d'améliorer l'accessibilité des produits et services postaux, la Société canadienne des postes augmentera d'un tiers le nombre de ses comptoirs postaux au cours des prochaines années. Cet objectif se réalisera par la modernisation des bureaux de poste existants et l'intégration de certains d'entre eux à des entreprises privées.

La participation de l'entreprise privée sert à compléter les services déjà offerts par le bureau de poste local. Elle peut également servir à livrer des produits et des services postaux à des endroits plus pratiques, dans certaines communautés qui n'étaient pas encore desservies localement. Ces comptoirs postaux observent généralement des heures d'ouverture prolongées.

Récemment, une étude indépendante fut menée parmi les communautés où de nouveaux comptoirs viennent d'être établis. Plus de 90 % des clients se sont déclarés satisfaits de leurs comptoirs de services postaux. Les clients se montrent particulièrement satisfaits des heures plus longues où ils peuvent acheter des produits et services de la Société canadienne des postes.

Le Courrier électronique en nombre (CEN) gagne la faveur des entreprises

Plusieurs grands quotidiens ont commencé à utiliser le Courrier électronique en nombre comme mode de facturation pour les annonces classées. Le CEN s'est également avéré un excellent média de communication pour des organisations comme des banques, des sociétés pétrolières, des lignes aériennes, le gouvernement fédéral et plusieurs gouvernements provinciaux.

Ce timbre, appartenant à l'édition Les Papillons du Canada, *représente des papillons tigrés du Canada, symbolisant des joies brèves mais intenses de l'été canadien. L'édition comprend quatre timbres émis à l'occasion du dix-huitième Congrès international d'entomologie, tenu à Vancouver, Colombie-Britannique, en juillet 1988.*

Timbres commémoratifs

Les timbres commémoratifs sont émis en quantités limitées pour rappeler des événements historiques et rendre hommage à des personnes ou à des régions. Ainsi, la Société canadienne des postes exprime sa fierté devant l'histoire et le riche patrimoine de notre pays. Habituellement vendus pour une période limitée de six mois, ces timbres sont des articles de collection attrayants.

1. **La conservation de la faune et de l'habitat**
   Ces images des terres humides célèbrent les anniversaires d'Archibald Belaney 1888-1936 (Grey Owl), et la fondation de Canards illimités Canada 1938-1988
   Le 1er juin 1988

2. **La fête du Canada - science et technologie**
   Le kétoténe, le blé Marquis, la cobalthérapie, le microscope électronique
   Le 17 juin 1988

3. **Les Forges du Saint-Maurice (1738-1883)**
   Première industrie lourde au Canada
   Le 19 août 1988

4. **Charles Inglis - premier évêque anglican au Canada**
   Le 1er novembre 1988

5. **Les chefs-d'œuvre de l'art canadien**
   Le petit lecteur
   Orias Leduc
   Le 20 mai 1988

6. **Le baseball au Canada (1838-1988)**
   Le 14 septembre 1988

7. **Les embarcations autochtones**
   Canot chipewyan, Canot haida, Canot micmac, Kayak inuit
   Le 1er février 1989

8. **Les chiens du Canada**
   Chien d'ours de Tahltan, Retriever Duck Tolling de la Nouvelle-Écosse, Terre-neuve, Chien esquimau canadien
   Le 26 août 1988

9. **Noël 1988**
   Les scènes
   Le 27 octobre 1988

10. **Le centenaire de St. John's**
    Le 22 juillet 1988

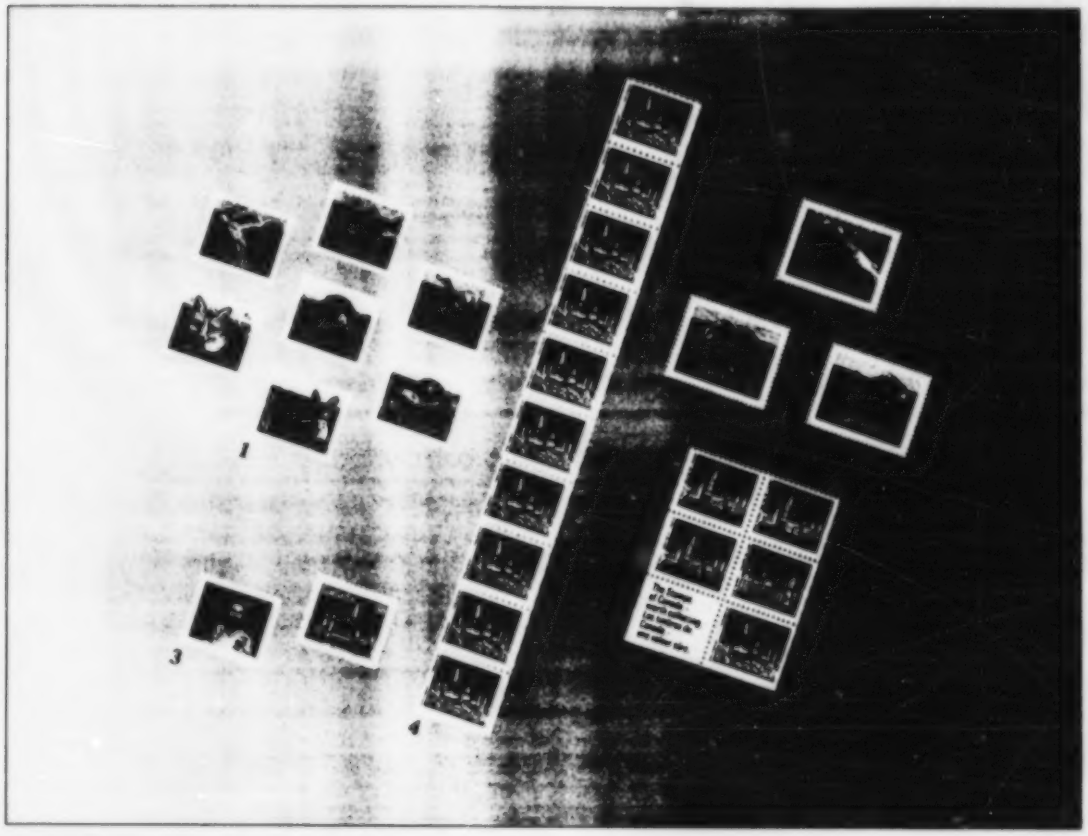
11. **Frances Ann Hopkins - peintre voyageur**
    Le 18 novembre 1988

12. **Angus Walters - le capitaine du *Bluenose***
    Le 18 novembre 1988

13. **Exploration - le nord**
    Sir John Franklin, Matonabbee, Joseph Burr Tyrrell, Vilhjalmur Stefansson
    Le 22 mars 1989

14. **Les papillons du Canada**
    Papillon queue courte, Bleu nordique, Papillon tigré du Canada, Nordique de Macoun
    Le 4 juillet 1988

15. **Les 4-H**
    Le 5 août 1988



1. **Timbres courants de faible valeur**
   Petits mammifères canadiens
   L'écureuil volant, le porc-épic, le rat musqué, le lièvre d'Amérique, le renard roux, la mouffette, le castor
   Le 3 octobre 1988

2. **Timbres courants aux nouveaux tarifs 1989**
   Mammifères canadiens
   Le morse, le boeuf musqué, l'ours brun
   Le 18 janvier 1989

3. **Timbres courants aux nouveaux tarifs 1989**
   La reine Élizabeth II, le Parlement
   Le 29 décembre 1988

4. **Timbres en rouleau**
   Le 1er février 1989

5. **Carnet de distributeur**
   Le Parlement (les édifices du Centre, de l'Est et de l'Ouest)
   Le 18 janvier 1989

Timbres courants

Les timbres courants sont émis sur une base régulière et demeurent en circulation pendant une période indéfinie.

Sur ce timbre, une balle qui tombe dans un gant devant la forme de losange typique des champs de baseball évoque les plaisirs de ce sport pratiqué au Canada. Depuis son introduction au pays en 1838, le baseball s'est largement répandu. Le Canada compte aujourd'hui deux équipes professionnelles pratiquant ce sport.

RENDEMENT ET FIABILITÉ DU SERVICE

Les vérificateurs de Clarkson Gordon ont mené des études indépendantes sur le rendement du service à la Société canadienne des postes. Même si plusieurs administrations postales utilisent des systèmes d'évaluation, peu d'entre elles ont recours comme nous à des vérificateurs externes et aucune n'autorise la publication indépendante d'un rapport trimestriel.

Le système de mesure mis au point par Clarkson Gordon évalue l'ensemble du système postal, allant de la boîte aux lettres et de la succursale postale jusqu'au destinataire.

Les rapports sur le rendement du service remis par Clarkson Gordon révèlent que la Société a généralement atteint les niveaux d'efficacité suivants, pour l'acheminement d'une lettre de première classe dûment préparée, au cours du dernier trimestre de l'année fiscale.

- 94 % des lettres de première classe déposées dans un grand centre urbain et destinées au même grand centre ont été livrées en moins de deux jours ouvrables, suivant leur date de dépôt.
- 95 % des lettres de première classe postées entre deux grands centres urbains d'une même province ont été livrées en moins de trois jours ouvrables, suivant leur date de dépôt.
- 96 % des lettres de première classe postées entre deux grands centres urbains de provinces différentes ont été livrées en moins de quatre jours ouvrables, suivant leur date de dépôt.

Entre la mi-novembre et la fin d'année, l'Aéroport international Pearson a connu plusieurs retards reliés aux problèmes des aiguilleurs du ciel. Les vols décollant ou atterrissant à cet aéroport acheminent environ 30 % du courrier de première classe posté entre les grands centres urbains de provinces différentes. Le taux de fiabilité de plus de 90 % mesuré par Clarkson Gordon au troisième trimestre fut atteint en dépit des retards dont souffrait l'Aéroport international Pearson.

En décembre 1988, la Société a dû traiter un volume record de courrier pour Noël. Le nombre d'objets de correspondance dépassait par 4,8 % celui de la même période, en 1987.

Avec le Système d'identification du service (SIS), nous nous assurons du respect de normes rigoureuses en ce qui concerne les dates de livraison du courrier. À l'aide de cartes et d'étiquettes colorées, nous traçons le cheminement du courrier au jour le jour, entre son arrivée à l'établissement de traitement et sa livraison.

RAPPORTS SUR LE RENDEMENT DES SERVICES POSTAUX STATISTIQUES TRIMESTRIELLES DE CLARKSON GORDON – POUR L'EXERCICE FISCAL 1988/1989

Pourcentage des lettres de première classe, déposées dans un grand centre urbain et destinées au même grand centre, livrées en moins de deux jours ouvrables

Pourcentage des lettres de première classe, postées entre deux grands centres urbains d'une même province, livrées en moins de trois jours ouvrables

Pourcentage des lettres de première classe, postées entre deux grands centres urbains de provinces différentes, livrées en moins de quatre jours ouvrables

Un nouveau centre de tri pour les Territoires du Nord-Ouest

Rankin Inlet, une localité des Territoires du Nord-Ouest, possède aujourd'hui son propre centre de tri. Le centre achemine directement le courrier destiné à d'autres localités des Territoires du Nord-Ouest. Autrefois, il fallait détourner ce courrier vers les établissements du sud qui le triaient et le retournaient ensuite vers les destinations du nord.

PERFORMANCE OPÉRATIONNELLE

Le traitement du courrier a gagné 6,5 % d'efficacité pendant cette dernière année. Son rendement s'élève maintenant à 284 objets de correspondance par heure rémunérée. Cette augmentation s'inscrit dans une amélioration soutenue de la productivité qu'on évalue à plus de 25 % depuis l'exercice 1982/1983.

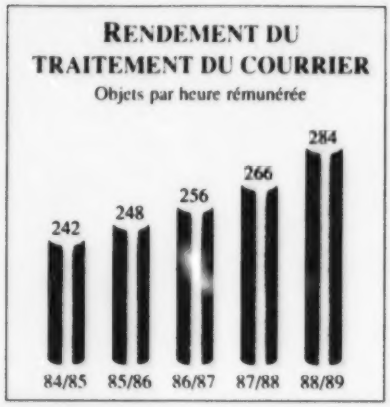
Nous avons obtenu ces gains de rendement au cours de l'année écoulée, en poursuivant l'application d'une nouvelle stratégie de tri réduisant le nombre des tâches manuelles. L'augmentation du tri mécanisé a permis d'améliorer les services. Nous avons également mis en oeuvre des systèmes plus rationnels pour le traitement des colis.

Le Centre national de contrôle de la Société a mis en application de nouvelles techniques avancées pour surveiller de minute en minute le flot du courrier à l'échelle nationale. Cette surveillance porte notamment sur les changements d'horaires d'acheminement terrestres et aériens, les conditions météorologiques, le cheminement des envois en nombre, le rendement des établissements de traitement du courrier, les relations de travail locales et d'autres circonstances susceptibles d'influencer les échéances de livraison. Ce contrôle permanent permet d'apporter rapidement des correctifs.

Notre système de pistage et de repérage facilite l'étroite surveillance des Messageries Poste prioritaire / EMS. Nous l'avons amélioré afin d'analyser les performances de jour en jour. Nous mesurons électroniquement la fiabilité des envois de courrier entre 25 villes canadiennes. Les résultats sont comparés aux normes établies. Notre système mesure quotidiennement la performance du service entre chaque lien et calcule un indice de rendement national.

Chacun des timbres de cette édition de Noël représente un symbole associé aux traditions chrétiennes d'Orient. Les couleurs riches et foncées, typiques de leurs icônes religieuses, sont rehaussées par des lettres d'or qui aident à créer une ambiance de Noël.

Les envois dont l'acheminement s'écarte des normes sont repérés et le système trace électroniquement tout leur parcours. Les cas problèmes sont diagnostiqués par une équipe formée de responsables de l'exploitation et du rendement issus de chaque division. Cette équipe fait rapport de son analyse et prend des mesures aptes à corriger les écarts.



UNE PRÉSENCE INTERNATIONALE

Pendant cette dernière année, la Société a continué de jouer un rôle important au sein de la communauté internationale des postes. Poursuivant les mêmes objectifs que le réseau national, notre réseau international cherche à augmenter le rendement tout en améliorant le service.

La Société a résolu de conquérir une plus grande part du marché de la messagerie à destination des États-Unis car ces derniers viennent au premier rang de nos marchés extérieurs. Nous avons donc pris, de concert avec l'*U.S. Postal Service*, des mesures destinées à améliorer le service entre nos deux territoires.

La Société s'est également faite l'hôtesse, en mai 1988, d'une réunion des directeurs généraux de la Conférence européenne des postes et télécommunications (CEPT). C'était la première fois que cette réunion avait lieu hors de l'Europe. À l'issue de la rencontre, nous avons joint les administrations postales des États-Unis, d'Australie et du Japon pour fonder, avec nos collègues européens, une société internationale. Son mandat consiste à améliorer la commercialisation et l'exploitation des services internationaux, dans le but de livrer aux clients des services fiables et de qualité constante. Une société proche-parente, l'*EMS, International Post Corporation*, se charge de coordonner les services américano-européens d'EMS à partir de Bruxelles.

Les administrations postales ont établi des standards communs régissant l'utilisation des codes à barres et des codes de numérotation du courrier. Ces normes permettent aux administrations postales du monde entier de développer et mettre en oeuvre leurs propres systèmes pour enregistrer les informations relatives aux objets

de correspondance EMS qu'elles reçoivent. Les données sont triées par des ordinateurs et acheminées vers des boîtes postales électroniques appartenant à chaque pays d'origine. Par exemple, c'est grâce à de tels dispositifs qu'un client de la Société canadienne des postes peut aujourd'hui appeler un centre de service des Messageries Poste prioritaire / EMS afin de connaître l'heure et la date de livraison de son colis en France. Réciproquement, les clients français peuvent connaître le moment où leurs objets de correspondance sont livrés au Canada.

LEVÉE ET LIVRAISON

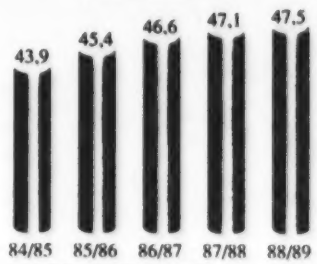
Nous continuons de consolider les formes traditionnelles de livraison, dans les régions rurales, en établissant des centres de cases postales, des mini-parcs et des boîtes postales communautaires.

Le 3 janvier 1989, la Société canadienne des postes s'est engagée à faire bénéficier certaines clientèles urbaines et rurales de cases postales gratuites dans les cas où c'est leur seul moyen de recevoir du courrier. Jusque-là, ces clients payaient pour louer des cases. Depuis la date de renouvellement de leur contrat de location, nous offrons à près d'un million d'utilisateurs, l'occasion de conserver gratuitement leur case postale si tel est leur seul moyen de recevoir du courrier.

En 1988/1989, plus de 200 000 points de remise ont été desservis par des boîtes postales communautaires.

RENDEMENT DES FACTEURS

Points de remise desservis par heure rémunérée



La Société a développé et mis en oeuvre un système de gestion de la croissance. Il sert à planifier le déploiement des services postaux dans les zones résidentielles et commerciales nouvellement aménagées ou en voie d'expansion. Nous consultons des architectes, des constructeurs, des promoteurs immobiliers ainsi que des administrateurs municipaux d'un océan à l'autre pour planifier un meilleur système postal.

PRÉSENCE AMÉLIORÉE

Des efforts soutenus, visant à faire baisser le taux d'absentéisme, ont permis de réduire le nombre de jours perdus par employé de 14,7 à 13,7.

Le Père Noël se porte bien à la SCP

Grâce à la participation d'au-delà de 8 000 employés actifs et retraités, nous avons pu répondre aux lettres adressées au Père Noël par plus de 700 000 enfants du monde entier. Les enfants qui écrivaient à : Père Noël, Pôle-Nord, HOH OHO *recevaient tous une réponse dans leur propre langue. Les enfants souffrant de problèmes particuliers recevaient des réponses spécialement rédigées.*

Ce timbre illustre le premier complexe industriel du Canada, Les Forges du Saint-Maurice, *situées près de Trois-Rivières, au Québec, et ayant fait leur première coulée en 1738. Les forges comptaient, à leur apogée, 425 habitants. La fonderie a dû fermer ses portes en 1883 suite à l'ouverture de nouvelles usines de fer et d'acier utilisant le coke. Le site est devenu un parc historique en 1973.*

Cette année, la Société canadienne des postes a entrepris plusieurs activités soulignant son engagement à promouvoir le bien-être de tous ses employés.

Assumant ses responsabilités de citoyen institutionnel, la Société a mis en oeuvre une politique active favorisant l'embauche des personnes appartenant à certains groupes désignés. On y retrouve les femmes, les aborigènes, les minorités visibles et les personnes souffrant de handicaps. La Société s'efforce d'embaucher des personnes appartenant à ces groupes en nombres représentatifs de leur importance numérique au sein de la population. À cette fin, nous avons mis en oeuvre un programme d'égalité dans l'emploi.

Nous administrons également un programme de promotion des langues officielles. La Société veut servir ses clients dans la langue officielle de leur choix. La même politique s'applique également aux communications avec les employés.

En 1988, nous avons complété la rationalisation organisationnelle ainsi que la délégation d'autorité en matière de direction, de finances et de gestion des ressources humaines. Cette réforme s'est appliquée à tous les niveaux hiérarchiques. Notre objectif était de réduire le nombre d'échelons administratifs et d'uniformiser les titres ainsi que les entités organisationnelles dans l'ensemble de la Société. Le pouvoir décisionnel s'est déplacé vers le bas de l'échelle administrative. Nous avons redéfini avec plus de clarté l'autorité et les responsabilités attribuables à chacun des postes. La Société accorde une grande importance aux plans de carrière de ses employés, à l'intérieur de l'organisation; c'est pourquoi elle offre plusieurs possibilités de promotions internes. Nous avons institué plusieurs programmes de formation pour aider les employés à se réaliser pleinement.

Parmi les cours offerts, nous avons institué, avec l'aide du collège Humber de Toronto, le *Programme de certificat en supervision*. Il répond spécialement aux besoins de la Société canadienne des postes et de ses employés. Le programme offert dans neuf grands centres du Canada, en français et en anglais, a fait l'objet de demandes de la part des superviseurs et des aspirants à ce poste.

La Société s'est montrée déterminée à faciliter le dialogue avec les employés en intensifiant les programmes de communication interne. Dans cet esprit, nous avons amélioré les publications internes *Cadres* et *Performance* en plus d'instituer le nouveau programme *Les postes aujourd'hui*. Ce programme utilise les productions audiovisuelles et les imprimés pour tenir les employés au courant des résultats de la Société. À la fin de l'année, chaque membre du personnel a reçu, chez lui, un rapport aux employés sous forme audiovisuelle et imprimée.

Un nouveau programme, destiné à recueillir davantage de suggestions, a également vu le jour cette année. Les employés ont réagi avec enthousiasme et créativité. Depuis mai 1988, ils ont soumis plus de 3 000 suggestions. Cent quatre vingt d'entre elles ont été mises en oeuvre et 75 sont à l'essai ou à l'étape de prototype. Des prix en argent totalisant jusqu'ici plus de 32 000 $ ont été remis aux auteurs de ces suggestions.

Nos employés ont raison d'être fiers : leurs contributions à l'entreprise ont eu pour effet général d'améliorer nos services.

SANTÉ ET SÉCURITÉ

Nous avons mis en oeuvre des programmes de santé et sécurité au travail afin de protéger, maintenir et améliorer la santé du personnel, tout en favorisant son bien-être.

Le programme d'aide aux employés (PAE) a reçu plusieurs améliorations, incluant des ateliers de gestion du stress à l'intention du personnel de direction.

La sécurité des employés est directement reliée à l'élimination des situations de risque et des méthodes de travail dangereuses. Nos établissements élaborent présentement de nouvelles méthodes de contrôle en matière d'annonces de projets, de permis de travail sécuritaire, de formation des surveillants et d'inspections. Ces mesures ont déjà commencé à réduire le nombre d'accidents.

En 1988/1989, les chariots à courrier ont été déployés à l'échelle nationale pour faciliter la livraison. L'utilisation de sacs modifiés a également pris de l'ampleur. Ces actions ont pour objectif de promouvoir des méthodes de travail plus sûres.

Soulignant par là son intérêt envers les programmes susceptibles d'aider son personnel, la Société a mis en application un programme plus efficace pour accélérer le traitement des réclamations de rentes et d'indemnités soumises aux commissions des accidents du travail. Les communications avec les commissions ont également été améliorées afin d'assouplir les services de réadaptation professionnelle.

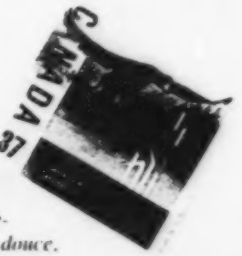
RELATIONS DE TRAVAIL

Nous avons signé neuf conventions collectives avec quatre agents de négociation. Malgré les mesures de grève utilisées par l'un de ces agents, nous avons atteint, dans l'ensemble, nos objectifs en matière de services postaux offerts.

En mai 1985, la Société canadienne des postes avait demandé au Conseil canadien des relations du travail (CCRT) une révision des unités de négociation qui existaient en vertu de la section 119 du Code canadien du travail. En septembre 1988, à l'issue des audiences, le CCRT a défini le mandat d'une unité de négociation opérationnelle. Elle comprenait les détenteurs des positions représentées par l'Union des facteurs du Canada (UFC), le Syndicat des postiers du Canada (SPC), l'Alliance de la fonction publique du Canada (AFPC) et la Fraternité internationale des ouvriers en électricité (FIOE). Le CCRT a ordonné qu'on décide par suffrage de la représentation aux tables de négociation, ce qui a produit le regroupement derrière le SPC. Cette disposition permet à la Société de traiter avec un seul agent de négociation et d'éliminer les barrières artificielles qui, autrefois, isolaient les unités opérationnelles.

Club Héritage : un lancement réussi

Afin de témoigner sa reconnaissance envers ses retraités et ses employés de longue date, la Société canadienne des postes a mis sur pied le Club Héritage. En mars 1989, le Club regroupait plus de 20 000 retraités et 5 000 employés actifs comptant au moins 25 années de service. Le Club continue d'organiser des célébrations spéciales, dans tout le Canada, pour rendre hommage à ces personnes par la remise de certificats.



Émis à l'occasion du cinquantenaire de Canards illimités du Canada, ce timbre nous sensibilise à l'importance de conserver notre environnement par la protection de la faune et de son habitat. L'arrière-plan représente un marais d'eau douce, habitat par excellence de nombreuses espèces canadiennes.

NOS ADMINISTRATEURS ET NOS DIRIGEANTS

Nos administrateurs
Le 1er juin 1989

Sylvain Cloutier ◆*
(Ottawa, Ontario)
Président du conseil d'administration
Société canadienne des postes

Micheline Bouchard
(Saint-Bruno, Québec)
Vice-présidente marketing Amérique du Nord
Groupe DMR Inc.

Jackson J. Chernoff ◆
(Trail,-Colombie-Britannique)
Superviseur
Services de construction
Cominco Engineering Services Ltd.

Anne Chippendale ◆◆
(Calgary, Alberta)
Présidente, Chippendale Business Management Ltd., et Vice-présidente du conseil d'administration
Société canadienne des postes

William P. Dalton
(Saint-Jean, Terre-Neuve)
Directeur des ventes

A. Ernest Downs ◆
(Swift Current, Saskatchewan)
Comptable agréé
Burroughs, Weber & Partners

Donald H. Lander ◆◆
(Ottawa, Ontario)
Président-directeur général
Société canadienne des postes

Pierre Roy
(Île des Sœurs, Québec)
Associé
Chartier, Moisan et Associés Inc.

Daniel J. Scanlan ◆*
(Toronto, Ontario)
Président du conseil d'administration
Arbor Capital Resources Inc.

Orland Tropea ◆◆
(Oakville, Ontario)
Vice-président à la retraite du conseil
Les Entreprises Bell Canada Inc.

Terry E. Yates, F.C.A. ◆
(Hamilton, Ontario)
Président
Setay Holdings Ltd.

N. Roger Gauthier
Secrétaire du conseil et secrétaire de la Société

◆ *Membre du comité exécutif*
◆ *Membre du comité de vérification*
◆ *Membre du comité de rémunération*

Nos dirigeants
Le 1er juin 1989

Sylvain Cloutier
Président du conseil d'administration

Donald H. Lander
Président-directeur général

Léo Blanchette
Vice-président
Soutien à l'exploitation

Georges C. Clermont, *c.r.*
Vice-président de groupe

Harold A. Dunstan
Vice-président
Personnel et relations du travail

John A. Fellows
Vice-président
Développement

Kenneth J. Harry
Vice-président et directeur des finances

William T. Kennedy
Vice-président de groupe

Henry J. Klassen
Vice-président
Planification commerciale

Elisabeth C. Kriegler
Vice-présidente
Biens immobiliers

André Maio
Vice-président
Opérations divisionnaires

C. Dereck L. Millar
Trésorier général

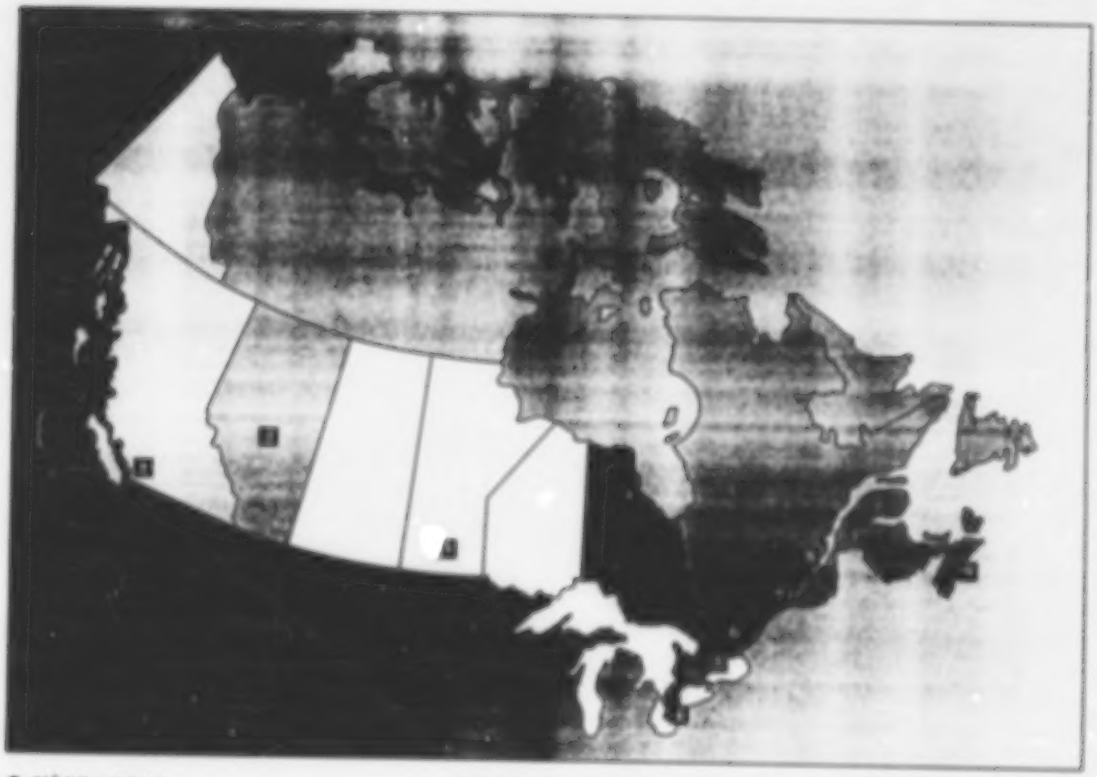
Jacques A. Vincennes
Vice-président
Études techniques et systèmes

Robert J. Sirois
Vice-président
Commercialisation et ventes

Don Swanson
Vice-président
Gestion du réseau

D. Kenneth Tucker
Vice-président
Technologie informatique

NOS BUREAUX PRINCIPAUX



● **SIÈGE SOCIAL**
Confederation Heights
Ottawa (Ontario) K1A 0B1

1 **DIVISION DU PACIFIQUE**
1010, rue Howe
Vancouver (Colombie-Britannique) V6B 4Z3
Michael Gormick
Directeur général de la division

2 **DIVISION DES FOOTHILLS**
10020 - 101, avenue A
Edmonton (Alberta) T5J 2T0
Andrew Varjan
Directeur général de la division

3 **DIVISION DU MIDWEST**
266, avenue Graham
Winnipeg (Manitoba) R3C 0K0
George Wilton
Directeur général de la division

■ **DIVISION HURON**
955, avenue Highbury
London (Ontario) N5Y 1A3
Dale Fairbrother
Directeur général de la division

5 **DIVISION YORK**
7029-20, rue Bay
Toronto (Ontario) M5J 1A1
Bob Johnson
Directeur général de la division

■ **DIVISION RIDEAU**
2733, chemin Lancaster
Ottawa (Ontario) K1A 0C1
André Donati
Directeur général de la division

■ **DIVISION DE MONTRÉAL**
715, rue Peel
Montréal (Québec) H3C 2G9
Robert Favreau
Directeur général de la division

8 **DIVISION DE QUÉBEC**
1535, chemin Sainte-Foy
Québec (Québec) G1S 2P0
André Villeneuve
Directeur général de la division

9 **DIVISION DE L'ATLANTIQUE**
1713, Bedford Row
Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 2B1
Gerry Ray
Directeur général de la division

Nombreux sont les jeunes Canadiens des régions rurales qui ont bénéficié de leur participation au Club 4-H. En hommage à cette organisation, la scène représentée par ce timbre décrit un décor de campagne typique et trois jeunes gens occupés à réaliser leur projet. Le timbre porte la devise du Club 4-H qui signifie : « Apprendre en travaillant ».

Le 1er juin 1989

FAITS SAILLANTS

Sur le plan financier, l'exercice 1988/1989 fut remarquable à la Société canadienne des postes. La Société a connu la rentabilité pour la première fois depuis son incorporation, avec un bénéfice d'exploitation après amortissement des coûts de restructuration extraordinaires de 96 millions $ et un rendement sur l'avoir du Canada de 5,9 %. Cette amélioration de 134 millions $, par comparaison à l'exercice précédent, dépasse de 70 millions $ l'objectif initial fixé pour cet exercice financier.

La Société, pour la première fois depuis son incorporation, a pu se passer des crédits gouvernementaux qui avaient couvert ses pertes d'exploitation pendant les exercices précédents. Il s'agit d'un progrès important vers un niveau de rentabilité permettant d'investir dans l'amélioration des services et vers un taux de rendement équitable sur l'avoir du Canada.

Ayant prévu qu'elle franchirait le seuil de rentabilité en 1988/1989, la Société a pu obtenir du gouvernement canadien, un prêt à long terme de 80 millions $ pour aider à financer un programme d'immobilisation plus important. En outre, vers le milieu de l'exercice, le gouvernement a autorisé la Société à retirer une partie de son avoir accumulé depuis l'incorporation dans le Fonds du revenu consolidé du Canada. C'est ainsi que la Société a pu élargir sa gestion de trésorerie afin de conclure des ententes avec des banques commerciales et placer des fonds dans les marchés monétaires canadiens.

BÉNÉFICE DES OPÉRATIONS POSTALES

Les résultats financiers de 1988/1989 sont principalement attribuables à la croissance du volume de courrier ainsi qu'à l'amélioration du rendement. Ces deux facteurs sont responsables d'une augmentation de 128 millions $ au chapitre du bénéfice des opérations postales.

Le revenu des opérations postales a augmenté de 272 millions $ pour atteindre les 3 411 millions $, ce qui représente une croissance substantielle de 8,7 % par comparaison à l'exercice précédent. L'augmentation de ces revenus est attribuable pour 226 millions $, ou 83 %, à la croissance du chiffre d'affaires net. Celle-ci provient en majeure partie des volumes du secteur commercial grâce à la confiance des clients dans notre engagement à livrer des services fiables et à la croissance de l'économie. À cela, s'ajoutent les augmentations de tarifs postaux mises en vigueur le premier janvier 1989, qui représentent 18 millions $ ou 7 % de l'augmentation du revenu des opérations postales. La partie restante provient de sources diverses.

Le coût des opérations postales a augmenté de 144 millions $, pour atteindre les 3 313 millions $. La croissance des dépenses s'est maintenue en deçà des 4,5 % suite aux efforts de la direction pour traiter un plus grand volume de courrier avec un rendement accru. La Société a maintenu l'utilisation de la main-d'oeuvre à un niveau constant tout en compensant les pressions inflationnistes par le contrôle soutenu des salaires et des avantages sociaux.

AUTRES REVENUS ET FRAIS

Au cours de l'année, la Société a réalisé des revenus d'intérêt de 60 millions $ sur ses dépôt dans le Fonds du revenu consolidé ainsi que sur les placements à court terme dans le marché monétaire canadien. Le règlement de comptes internationaux en souffrance a rapporté 8 millions $ supplémentaires.

Un produit d'aliénation de 51 millions $ fut obtenu par la vente d'actifs qui n'étaient plus nécessaires au réseau postal de la Société. On a ainsi réalisé un gain de 29 millions $.

L'amortissement des indemnités de cessation d'emploi reportées, d'un montant de 34 millions $, représente l'effacement sur une période de 15 ans des coûts reliés aux services passés, qui auparavant avaient été reportées, jusqu'au jour où la Société atteindrait l'autonomie financière.

L'amortissement des coûts de restructuration extraordinaires est passé de 8 millions $ en 1987/1988 à 58 millions $ en 1988/1989. Il s'agit de l'amortissement de l'investissement des exercices précédents dans le remaniement en profondeur du réseau postal. Ce remaniement contribue maintenant à améliorer le rendement de la Société.

SITUATION FINANCIÈRE

L'encaisse en provenance des activités d'exploitation a augmenté de 77 millions $ en 1987/1988 à 317 millions $ en 1988/1989. Cette augmentation est attribuable en majeure partie à l'amélioration sensible du bénéfice d'exploitation.

En 1988/1989, la Société a intensifié la cadence des acquisitions d'immobilisations, afin de répondre aux besoins stratégiques et aux besoins d'exploitation. Elle a investi 244 millions $ pour renouveler et revaloriser ses actifs afin d'atteindre les objectifs de rendement souhaités et améliorer les opérations postales. Les immobilisations les plus importantes comprennent la construction et la rénovation des centres de traitement du courrier, la modernisation et l'accroissement du parc automobile, la poursuite des installations de casiers postaux communautaires et l'expansion des système informatiques.

Les coûts de restructuration extraordinaires comprennent la poursuite d'investissements de 124 millions $ dans des programmes servant à réaliser des changements fondamentaux au sein du système postal. Des investissements substantiels ont été consacrés à des projets d'importance stratégique, reliés à l'amélioration de l'efficacité, à la réorganisation des produits, à l'accessibilité des services de détail, aux systèmes informatisés de gestion et à la négociation de contrats souples.

En outre, 41 millions $ ont été mis à part uniquement afin de gérer les mouvements de trésorerie reliés à la dette pour les indemnités de cessation d'emploi.

RESPONSABILITÉ DE LA DIRECTION POUR LES RAPPORTS FINANCIERS

La direction et le conseil d'administration sont responsables des états financiers ainsi que de tout autre renseignement présenté dans ce rapport annuel conformément à la Loi sur la gestion des finances publiques et ses règlements. Les états financiers ont été dressés par la direction conformément aux principes comptables généralement reconnus et comprennent, lorsqu'il y a lieu, des données qui font appel à son jugement et à ses estimations.

La direction a développé et maintient des registres et documents comptables, des systèmes de contrôle et d'information financiers et de gestion, ainsi que des pratiques de gestion. Ces systèmes et pratiques ont pour but d'assurer, quant à la fiabilité de l'information financière, un degré raisonnable de certitude que les biens sont protégés et contrôlés et que les opérations sont conformes à la Loi sur la gestion des finances publiques et ses règlements, à la Loi sur la Société canadienne des postes et aux règlements administratifs de la Société. Des vérifications internes sont effectuées pour évaluer ces systèmes et pratiques.

Le conseil d'administration s'assure que les cadres s'acquittent de leurs responsabilités à l'égard de la déclaration financière et du contrôle interne par l'intermédiaire du comité de vérification composé de cinq membres du conseil dont quatre ne sont pas à l'emploi de la Société. Le comité de vérification se réunit à chaque trimestre afin de passer en revue les activités de vérification interne de la Société. En outre, il se réunit au moins une fois l'an pour examiner les états financiers et le rapport annuel des vérificateurs et pour conseiller le conseil d'administration à ce sujet.

Les vérificateurs externes de la Société, le vérificateur général du Canada et Maheu Noiseux, vérifient les états financiers et soumettent leur rapport au ministre responsable de la Société canadienne des postes.

RAPPORT DES VÉRIFICATEURS

Au ministre responsable de la Société canadienne des postes

Nous avons vérifié le bilan de la Société canadienne des postes au 31 mars 1989 ainsi que l'état de l'avoir du Canada, l'état d'exploitation et des coûts de restructuration extraordinaires et l'état de l'évolution de la situation financière pour l'exercice terminé à cette date. Notre vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues, et a comporté par conséquent les sondages et autres procédés que nous avons jugés nécessaires dans les circonstances.

À notre avis, ces états financiers présentent fidèlement la situation financière de la Société au 31 mars 1989 ainsi que les résultats de son exploitation et l'évolution de sa situation financière pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus, appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

De plus, à notre avis, les opérations de la Société dont nous avons eu connaissance au cours de notre vérification des états financiers ont été effectuées, à tous égards importants, conformément à la partie X de la Loi sur la gestion des finances publiques et ses règlements, à la Loi sur la Société canadienne des postes et aux règlements administratifs de la Société.

Le vérificateur général du Canada

Kenneth M. Dye, F.C.A.

Maheu Noiseux
Comptables agréés

Ottawa, Canada
le 2 juin 1989

BILAN

Société canadienne des postes

31 mars (en millions de dollars)	1989	1988
ACTIF		
Actif à court terme		
Encaisse et placements à court terme	624 600 $	603 426 $
Débiteurs	77 216	55 700
Frais payés d'avance	40 093	46 343
	741 909	**705 469**
Immobilisations (note 3)	**1 649 575**	**1 528 214**
Autres actifs		
Encaisse et placements réservés (note 4a)	41 094	–
Indemnités de cessation d'emploi reportées	301 309	391 844
Collection du patrimoine postal (note 5)	1	1
	342 404	**391 845**
	2 733 888 $	**2 625 528 $**
PASSIF ET AVOIR DU CANADA		
Passif à court terme		
Créditeurs et frais courus	270 198 $	209 713 $
Salaires et avantages sociaux	185 399	187 148
Revenus reportés	167 980	160 106
Mandats-poste en circulation	48 584	64 597
	672 161	**621 566**
Dette à long terme (note 6)	**80 000**	**–**
Indemnités de cessation d'emploi (note 4b)	**339 122**	**391 844**
Avoir du Canada		
Capital d'apport	1 943 425	1 943 425
Pertes d'exploitation accumulées	(13 876)	(110 063)
Coûts de restructuration extraordinaires accumulés, récupérables à même les tarifs postaux futurs	(286 944)	(221 244)
	1 642 605	**1 612 118**
	2 733 888 $	**2 625 528 $**

Dettes éventuelles (note 7)

Approuvé par le conseil d'administration :

Président du conseil d'administration

Membre du comité de vérification

ÉTAT DE L'AVOIR DU CANADA

Société canadienne des postes

Exercice clos le 31 mars (en milliers de dollars)	1989	1988
Capital d'apport		
Au début de l'exercice	1 943 425 $	1 739 388 $
Crédit parlementaire pour les dépenses en capital et les coûts de restructuration extraordinaires	–	204 037
À la fin de l'exercice	**1 943 425**	**1 943 425**
Pertes d'exploitation accumulées		
Au début de l'exercice	(110 063)	(102 300)
Bénéfice (perte) d'exploitation après amortissement des coûts de restructuration extraordinaires	96 187	(37 763)
Financement du gouvernement	–	30 000
À la fin de l'exercice	**(13 876)**	**(110 063)**
Coûts de restructuration extraordinaires accumulés, récupérables à même les tarifs postaux futurs		
Au début de l'exercice	(221 244)	(38 748)
Additions de l'exercice	(123 529)	(190 246)
Amortissement de l'exercice	57 829	7 750
À la fin de l'exercice	**(286 944)**	**(221 244)**
Avoir du Canada	**1 642 605 $**	**1 612 118 $**

ÉTAT D'EXPLOITATION ET DES COÛTS DE RESTRUCTURATION EXTRAORDINAIRES

Société canadienne des postes

Exercice clos le 31 mars (en milliers de dollars)	1989	1988
Revenu des opérations postales		
Revenu postal	3 160 623 $	2 886 888 $
Paiements pour usagers des postes	250 593	251 593
	3 411 216	**3 138 481**
Coût des opérations postales		
Salaires et avantages sociaux	2 324 031	2 268 485
Transport	341 417	331 854
Frais relatifs aux bâtiments	197 395	187 585
Amortissement des immobilisations	100 603	92 925
Autres	349 694	287 562
	3 313 140	**3 168 411**
Bénéfice (perte) des opérations postales	**98 076**	**(29 930)**
Autres revenus		
Intérêts	68 086	70
Gain (perte) lors de l'aliénation d'immobilisations	29 332	(46)
	97 418	**24**
Autres frais		
Intérêts	7 315	107
Amortissement des indemnités de cessation d'emploi reportées	34 163	–
	41 478	**107**
Bénéfice (perte) d'exploitation	**154 016**	**(30 013)**
Amortissement des coûts de restructuration extraordinaires	**57 829**	**7 750**
Bénéfice (perte) d'exploitation après amortissement des coûts de restructuration extraordinaires	**96 187 $**	**(37 763) $**

Coûts de restructuration extraordinaires, récupérables à même les tarifs postaux futurs	**123 529 $**	**190 246 $**

ÉTAT DE L'ÉVOLUTION DE LA SITUATION FINANCIÈRE

Exercice clos le 31 mars (en milliers de dollars)	1989	1988
Activités d'exploitation		
Bénéfice (perte) d'exploitation	154 016 $	(30 013) $
Éléments n'exigeant pas de sortie de fonds		
Amortissement des immobilisations	100 603	92 925
(Gain) perte lors de l'aliénation d'immobilisations	(29 332)	46
Amortissement des indemnités de cessation d'emploi reportées	34 163	–
Indemnités de cessation d'emploi courues	22 155	22 180
	281 605	85 138
Financement du gouvernement	–	30 000
Évolution des éléments du fonds de roulement autres que l'encaisse	35 329	(38 625)
	316 934	**76 513**
Activités de restructuration extraordinaires		
Coûts de restructuration extraordinaires, récupérables à même les tarifs postaux futurs	**(123 529)**	**(190 246)**
Activités de financement		
Dette à long terme	80 000	–
Paiements d'indemnités de cessation d'emploi	(18 505)	(22 180)
Crédit parlementaire pour les dépenses en capital et les coûts de restructuration extraordinaires	–	204 037
	61 495	**181 857**
Activités d'investissement		
Acquisition d'immobilisations	(244 144)	(120 934)
Crédit parlementaire pour fins spéciales	327	106
Produit de l'aliénation d'immobilisations	51 185	482
Augmentation de l'encaisse et des placements réservés	(41 094)	–
	(233 726)	**(120 346)**
Augmentation (diminution) de l'encaisse et des placements à court terme	**21 174**	**(52 222)**
Encaisse et placements à court terme au début de l'exercice	**603 426**	**655 648**
Encaisse et placements à court terme à la fin de l'exercice	**624 600 $**	**603 426 $**

Société canadienne des postes

1. CONSTITUTION

La Société a été constituée en vertu de la Loi sur la Société canadienne des postes le 16 octobre 1981 pour exploiter un service postal qui s'autofinance tout en offrant un service dont les normes répondent aux besoins de la population du Canada. Il s'agit d'une société d'État comprise à la Partie I de l'annexe III de la Loi sur la gestion des finances publiques et elle est mandataire de Sa Majesté. La Société est exemptée de l'impôt sur le revenu.

Aux termes de la Loi sur la Société canadienne des postes, tous les biens, droits, obligations et responsabilités du ministère des Postes sont transférés du gouvernement du Canada à la Société.

2. PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES

Les présents états financiers ont été dressés conformément aux principes comptables généralement reconnus. Les principales conventions comptables suivies par la Société se résument comme suit :

(a) Réglementation des tarifs

La Loi sur la Société canadienne des postes stipule que la Société peut, par règlement, préciser des tarifs de port qui sont justes et raisonnables pour permettre d'assurer des recettes qui, jointes à celles d'autres sources, suffisent à équilibrer les dépenses engagées par la Société dans le cadre de son exploitation. La Société doit publier les projets de règlements pour que toute personne intéressée puisse présenter ses observations au ministre responsable de la Société. Ensuite, le ministre soumet les règlements à l'examen du gouverneur en conseil qui doit donner son approbation ou refuser les règlements.

Avec l'approbation du gouverneur en conseil comme chargé de la réglementation des tarifs, la Société peut inclure certains coûts dans ses frais d'exploitation futurs de base à des fins de détermination des tarifs postaux. Ces coûts sont amortis et récupérés à même les tarifs postaux futurs sur la base spécifiée par le chargé de la réglementation des tarifs.

(b) Immobilisations et amortissement

Les terrains, les bâtiments et le matériel qui ont été transférés du gouvernement du Canada le 16 octobre 1981, ont été comptabilisés à leur juste valeur à cette date, établie de façon suivante :

Terrains	- à la valeur marchande fondée sur leur utilisation
Bâtiments	- au coût de remplacement non amorti
Équipement, véhicules, mobilier et matériel de bureau et des comptoirs de vente	- au coût de remplacement non amorti ou au coût d'origine moins l'amortissement estimatif

La valeur marchande des terrains et le coût de remplacement non amorti des bâtiments transférés du gouvernement du Canada ont été déterminés par une évaluation indépendante. Les acquisitions effectuées après le 16 octobre 1981 sont comptabilisées au prix coûtant.

Le petit matériel a été comptabilisé au coût de remplacement estimatif non amorti au 16 octobre 1981. Les acquisitions ultérieures ajoutées à la base sont comptabilisées au prix coûtant. Le remplacement des sacs postaux et des cases à serrure est imputé aux dépenses d'exploitation au moment de l'achat.

L'amortissement est calculé selon la méthode linéaire pendant la durée d'utilisation estimative des éléments d'actif suivants :

Bâtiments	30 et 40 ans
Équipement	de 4 à 30 ans
Véhicules (autres que les véhicules pour passagers et les véhicules utilitaires à service réduit)	de 6 à 10 ans
Mobilier et matériel de bureau et des comptoirs de vente	de 5 à 20 ans
Petit matériel – matériel de rue et monoteneurs	de 5 à 15 ans

L'amortissement est calculé selon la méthode de l'amortissement dégressif au taux annuel de 30 pour 100 pour tous les véhicules pour passagers et les véhicules utilitaires à service réduit.

(c) Indemnités de cessation d'emploi

Les employés de la Société ont droit à des indemnités précises reliées à la cessation d'emploi, calculées selon les salaires en vigueur à la date de cessation, conformément aux conventions collectives et aux conditions d'emploi.

La valeur actualisée des coûts prévus des indemnités de cessation d'emploi non payés, déterminée par évaluation actuarielle, est inscrite comme une dette à long terme dans les états financiers.

Les indemnités de cessation d'emploi cumulées des employés pour les services courants sont imputées à l'exploitation courante.

Avec l'approbation du chargé de la réglementation des tarifs, la Société a reporté les coûts des indemnités de cessation d'emploi non payés cumulés des employés pour les services avant le 1er avril 1988. Ces coûts seront récupérés à même les tarifs postaux futurs. Les frais réportés sont amortis et imputés à l'exploitation sur les années de service résiduelles moyennes de quinze ans.

(d) Comptabilisation des revenus

Les montants reçus et pour lesquels les services afférents n'ont pas encore été rendus à la fin de l'exercice sont reportés.

Société canadienne des postes

(e) Paiements pour usagers des postes

Dans les cas où la politique du gouvernement oblige la Société à fournir à certains usagers des services moyennant des tarifs inférieurs aux coûts, tels qu'à l'industrie de l'édition et pour les publications gouvernementales gratuites, la littérature pour les aveugles et pour le service de transport aux communautés du Grand Nord, le gouvernement du Canada compense la Société pour le manque à gagner de ces sources. Les paiements reçus sont crédités à l'exploitation de l'exercice au cours duquel ils se rapportent.

(f) Crédits parlementaires

Les crédits parlementaires représentant des contributions du gouvernement, si reçus, sont crédités à l'avoir du Canada lorsque les coûts sont engagés. Cependant, lorsque des éléments en capital sont financés en vertu d'un programme d'assistance du gouvernement, ce financement est porté en diminution du coût en capital. Les montants non engagés sont inscrits comme une dette à court terme au gouvernement du Canada.

Les crédits parlementaires représentant le financement du gouvernement, si reçus, sont crédités à l'exploitation de l'exercice au cours duquel ils se rapportent.

(g) Régime de retraite

Les employés de la Société participent au Régime de pension de retraite de la Fonction publique que le gouvernement du Canada administre. Les cotisations de la Société au régime se limitent, d'après les lois actuelles, à un montant égal au montant des cotisations versées par les employés au titre des services courants. Ces cotisations, qui s'élevaient à 100 198 000 $ (96 085 000 $ en 1988), représentent les obligations totales de la Société au titre du régime de retraite; ces cotisations sont comptabilisées à l'exploitation de l'exercice courant. D'après les lois actuelles, la Société n'est pas tenue de verser une cotisation au titre des insuffisances actuarielles du Compte de pension de la Fonction publique ou au titre d'imputations au Fonds du revenu consolidé pour l'indexation des prestations en vertu de la Loi sur les prestations de retraite supplémentaires.

(h) Coûts de restructuration extraordinaires récupérables à même les tarifs postaux futurs

La Société a entrepris certains programmes qui font partie de la restructuration majeure du système postal actuel afin de rencontrer les normes d'exploitation et de rendement de service spécifiées. Les coûts de ces programmes sont exceptionnels, non répétitifs et de nature stratégique.

Avec l'approbation du chargé de la réglementation des tarifs, ces coûts seront récupérés à même les tarifs postaux futurs et comme tels sont amortis sur une base linéaire au cours des cinq exercices qui suivent.

En attendant l'amortissement et le recouvrement de ces coûts à mêmes les tarifs postaux futurs, ces coûts sont reflétés dans l'état d'exploitation et des coûts de restructuration extraordinaires comme ayant été engagés, et s'accumulent en réduction de l'avoir du Canada.

Dans le cas où la Société détermine qu'il n'y a pas d'assurance raisonnable à l'effet que des coûts particuliers seront récupérés, ces coûts non recouvrables seront imputés à l'exploitation courante.

(i) Conversion des devises étrangères

Les revenus et les dépenses ayant trait aux opérations avec des administrations postales étrangères sont convertis en dollars canadiens aux taux de change en vigueur au moment de l'opération. Les montants à payer ou à recevoir de ces administrations étrangères à la date du bilan sont convertis aux taux de change en vigueur à cette date. Les gains ou les pertes provenant de la conversion des devises étrangères sont portés aux comptes d'exploitation.

3. IMMOBILISATIONS

(en milliers de dollars)	1989			1988
	Prix coûtant ou juste valeur	**Amortissement accumulé**	**Montant net**	**Montant net**
Terrains	238 953 $	– $	238 953 $	241 889 $
Bâtiments	1 089 662	274 748	814 914	817 336
Équipement	478 318	198 759	279 559	266 043
Véhicules	107 303	52 336	54 967	41 390
Petit matériel				
Sacs postaux et cases à serrure	24 325	–	24 325	24 325
Matériel de rue et monoteneurs	113 462	23 726	89 736	56 239
Mobilier et matériel de bureau et des comptoirs de vente	188 580	41 459	147 121	80 992
	2 240 603 $	**591 028 $**	**1 649 575 $**	**1 528 214 $**

4. INDEMNITÉS DE CESSATION D'EMPLOI

(a) Encaisse et placements réservés

La Société a mis à part un montant d'encaisse et de placements uniquement afin de gérer les mouvements de trésorerie reliés à la dette pour les indemnités de cessation d'emploi.

(b) Passif pour indemnités de cessation d'emploi

Lors de sa constitution le 16 octobre 1981, la Société a assumé la dette au titre des indemnités de cessation d'emploi acquises par les employés du ministère des Postes. En plus, la Société a comptabilisé la dette pour les indemnités acquises par les employés de la Société depuis le 16 octobre 1981. La valeur actualisée de ces dettes prévues au 31 mars se chiffre à :

(en milliers de dollars)	1989	1988
Accumulés au 16 octobre 1981	181 265 $	222 937 $
Accumulés après le 16 octobre 1981	157 857	168 907
	339 122 $	**391 844 $**

5. COLLECTION DU PATRIMOINE POSTAL

Au cours de l'exercice, la Société a conclu une entente avec les Archives nationales du Canada et le Musée canadien des civilisations pour l'exploitation, l'administration et le maintien des archives des postes du Canada et du Musée national des postes respectivement, à savoir du matériel philatélique, des objets de collection, une bibliothèque postale, des expositions qui relatent l'origine du service postal ainsi que d'autres objets du patrimoine. Puisque ces collections, expositions et livres ne sont pas destinés à la vente et que leur valeur n'est pas déterminée, une valeur symbolique de 1 000 $ leur a été attribuée dans les états financiers.

6. DETTE À LONG TERME

Au cours de l'exercice, la Société a contracté un prêt de 10 ans avec le gouvernement du Canada pour un montant de 80 millions de dollars. L'intérêt sur la dette est exigible semi-annuellement à un taux annuel de 9,705 %. Le capital de ce prêt sera remboursé le 27 avril 1998. Le montant des intérêts sur la dette à long terme a été de 7 200 000 $ (néant en 1988).

7. DETTES ÉVENTUELLES

(a) Une plainte a été déposée auprès de la Commission canadienne des droits de la personne alléguant qu'il y a eu discrimination en matière de travail à valeur égale. La Commission poursuit présentement son enquête sur cette plainte et on ne peut, à ce moment, établir le résultat de cette enquête. Les frais éventuels reliés à cette plainte, advenant qu'elle soit justifiée, seront récupérés à même les tarifs postaux futurs (conformément à la Loi sur la Société canadienne des postes), et/ou du gouvernement du Canada.

(b) Les employés peuvent accumuler des congés de maladie. Toutefois, ces congés ne constituent pas des droits acquis mais plutôt des réserves en cas de maladie future. Les frais éventuels reliés aux congés de maladie accumulés auxquels les employés auront droit ne peuvent être déterminés de façon précise. Les congés de maladie sont imputés aux dépenses d'exploitation au fur et à mesure qu'ils sont payés.

8. ENGAGEMENTS DÉCOULANT DE CONTRATS DE LOCATION

La Société occupe certaines installations en vertu de contrats de location-exploitation échéant à diverses dates entre 1990 et 2059. Les paiements minimums futurs que la Société devra verser aux termes des contrats de location-exploitation de plus d'un an sont les suivants :

(en milliers de dollars)	
1990	47 192 $
1991	38 551
1992	30 494
1993	24 144
1994	17 359
1995 à 2059	29 170
	186 910 $

9. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

La Société a conclu les opérations suivantes avec ses apparentés en plus de celles présentées ailleurs dans les présents états financiers.

(a) Gestion des biens immobiliers

La Société a une entente avec le ministère des Travaux publics pour la gestion de la plupart de ses biens immobiliers. Ses frais de gestion, ainsi que les frais d'exploitation, d'entretien, de location et autres frais relatifs aux bâtiments y compris les subventions tenant lieu d'impôts fonciers, engagés par le ministère des Travaux publics et imputés aux dépenses d'exploitation, se chiffrent à 186 208 000 $ (181 259 000 $ en 1988). Un revenu provenant de loyers à des tiers se chiffre à 7 116 000 $ (8 129 000 $ en 1988) et est inclus dans le revenu postal. Les acquisitions d'immobilisations et les frais de gestion associés se chiffrent à 32 736 000 $ (33 452 000 $ en 1988).

(b) Intérêts

La Société a réalisé des revenus d'intérêts de l'ordre de 23 747 000 $ (néant en 1988) sur son solde dans le Fonds du revenu consolidé du Gouvernement du Canada.

(c) Autres

Dans le cours normal des affaires, la Société effectue diverses autres opérations avec le gouvernement du Canada, ses agences et d'autres sociétés d'État. Ceux-ci incluent la prestation de services postaux, l'achat de services de transport aérien et ferroviaire, et la rentrée de fonds en ce qui a trait aux paiements pour usagers des postes.

À la suite de toutes les transactions ci-dessus, les montants débiteurs et créditeurs avec ces apparentés sont de 4 725 000 $ (9 759 000 $ en 1988) et 101 056 000 $ (102 504 000 $ en 1988) respectivement.

10. CHIFFRES COMPARATIFS

Les chiffres comparatifs ont été reclassés afin d'être conformes avec la présentation de l'exercice actuel.

Société canadienne des postes

(Les montants sont en millions de dollars à moins d'indication contraire)

	1998/99	1997/98	1996/97	1995/96	1994/95
EXPLOITATION					
Revenu des opérations postales					
Revenu postal	3 160	2 887	2 716	2 533	2 274
Paiements pour usagers des postes	251	252	254	225	226
	3 411	3 139	2 970	2 758	2 500
Coût des opérations postales					
Salaires et avantages sociaux	2 324	2 268	2 243	2 208	2 120
Transport	341	332	318	307	297
Frais relatifs aux bâtiments	197	188	191	136	150
Amortissement des immobilisations	101	93	86	80	77
Autres	350	288	257	236	251
	3 313	3 169	3 095	2 967	2 895
Bénéfice (perte) des opérations postales	98	(30)	(125)	(209)	(395)
Pourcentage du revenu des opérations postales	2,9 %	(1,0 %)	(4,2 %)	(7,6 %)	(15,8 %)
Autres revenus					
Intérêts	68	–	–	–	–
Gain (perte) lors de l'aliénation d'immobilisations	29	–	(4)	(1)	–
	97	–	(4)	(1)	–
Autres frais					
Intérêts	7	–	–	–	–
Amortissement des indemnités de cessation d'emploi reportées	34	–	–	–	–
	41	–	–	–	–
Bénéfice (perte) d'exploitation	154	(30)	(129)	(210)	(395)
Amortissement des coûts de restructuration extraordinaires	58	8	–	–	–
Bénéfice (perte) d'exploitation après amortissement des coûts de restructuration extraordinaires	96	(38)	(129)	(210)	(395)
Pourcentage du revenu total	2,7 %	(1,2 %)	(4,6 %)	(7,6 %)	(15,8 %)
BILAN					
Actif					
À court terme	742	706	787	661	561
Immobilisations	1 650	1 578	1 501	1 479	1 504
Autres	342	392	387	358	350
	2 734	2 626	2 675	2 498	2 415
Passif et avoir propre					
À court terme	672	622	690	564	464
Dette à long terme	80	–	–	–	–
Indemnités de cessation d'emploi	339	392	387	358	350
Avoir propre	1 643	1 612	1 598	1 576	1 601
	2 734	2 626	2 675	2 498	2 415
FINANCEMENT DU GOUVERNEMENT					
Exploitation	–	30	129	184	347
Avoir propre	–	204	61	1	4
ACQUISITIONS D'IMMOBILISATIONS					
Terrains et bâtiments	60	41	42	20	27
Équipement	66	60	42	23	7
Matériel de bureau et autres	118	20	31	13	3
	244	121	115	56	37
COÛTS DE RESTRUCTURATION EXTRAORDINAIRES, RÉCUPÉRABLES À MÊME LES TARIFS POSTAUX FUTURS	124	190	39	–	–

	1988/89	1987/88	1986/87	1985/86	1984/85
ASPECTS DE L'EXPLOITATION					
Revenu des opérations postales par produit					
(en millions de dollars)					
Lettres	**1 907**	1 773	1 660	1 537	1 431
Publications	**322**	312	303	301	296
Médiaposte avec adresse	**218**	183	129	123	104
Colis	**305**	279	284	255	217
Services spéciaux	**251**	238	227	205	163
Total envois adressés	**3 003**	2 785	2 603	2 421	2 211
Médiaposte sans adresse	**165**	139	151	145	134
Envois totaux	**3 168**	2 924	2 754	2 566	2 345
Autres	**243**	215	216	192	155
Revenu des opérations postales	**3 411**	3 139	2 970	2 758	2 500
Pourcentage d'augmentation	**8,7 %**	5,7 %	7,7 %	10, 3 %	4,2 %
Volume par produit					
(en millions d'envois)					
Lettres	**4 464**	4 365	4 359	4 197	3 955
Publications	**595**	603	606	599	574
Médiaposte avec adresse	**1 017**	889	741	655	629
Colis	**82**	85	94	92	90
Services spéciaux	**62**	60	59	56	57
Total envois adressés	**6 220**	6 002	5 859	5 599	5 305
Médiaposte sans adresse	**2 048**	1 809	2 079	2 097	2 007
Total	**8 268**	7 811	7 938	7 696	7 312
Pourcentage d'augmentation (de diminution)	**5,9 %**	(1,6 %)	3,1 %	5,3 %	6,7 %
Main-d'œuvre – exploitation					
En millions d'heures rémunérées	**128,2**	128,1	126,4	128,1	129,5
Pourcentage d'augmentation (de diminution)	**0,1 %**	1,3 %	(1,3 %)	(1,1 %)	1,6 %
Effectifs					
(en fin d'exercice)					
À plein temps	**52 193**	53 093	52 760	52 345	54 009
À temps partiel	**8 945**	9 089	8 880	9 027	8 946
Total	**61 138**	62 182	61 640	61 372	62 955
Pourcentage d'augmentation (de diminution)	**(1,7 %)**	0,9 %	0,4 %	(2,5 %)	(0,7 %)
RENDEMENT D'EXPLOITATION					
Indicateurs de rendement					
Objets traités par heure rémunérée	**283,7**	266,3	255,5	247,6	241,5
Pourcentage d'augmentation	**6,5 %**	4,2 %	3,2 %	2,5 %	4,2 %
Points de remise desservis par facteurs par heure rémunérée	**47,5**	47,1	46,6	45,4	43,9
Pourcentage d'augmentation	**0,8 %**	1,1 %	2,6 %	3,4 %	1,4 %
Arrêts de travail					
Milliers d'heures perdues	**253,3**	1394,1	9,4	51,9	5,7
Revenu des opérations postales par envoi (en cents)	**41,3**	40,2	37,4	35,8	34,2
Coût des opérations postales par envoi (en cents)	**40,1**	40,6	39,0	38,6	39,6